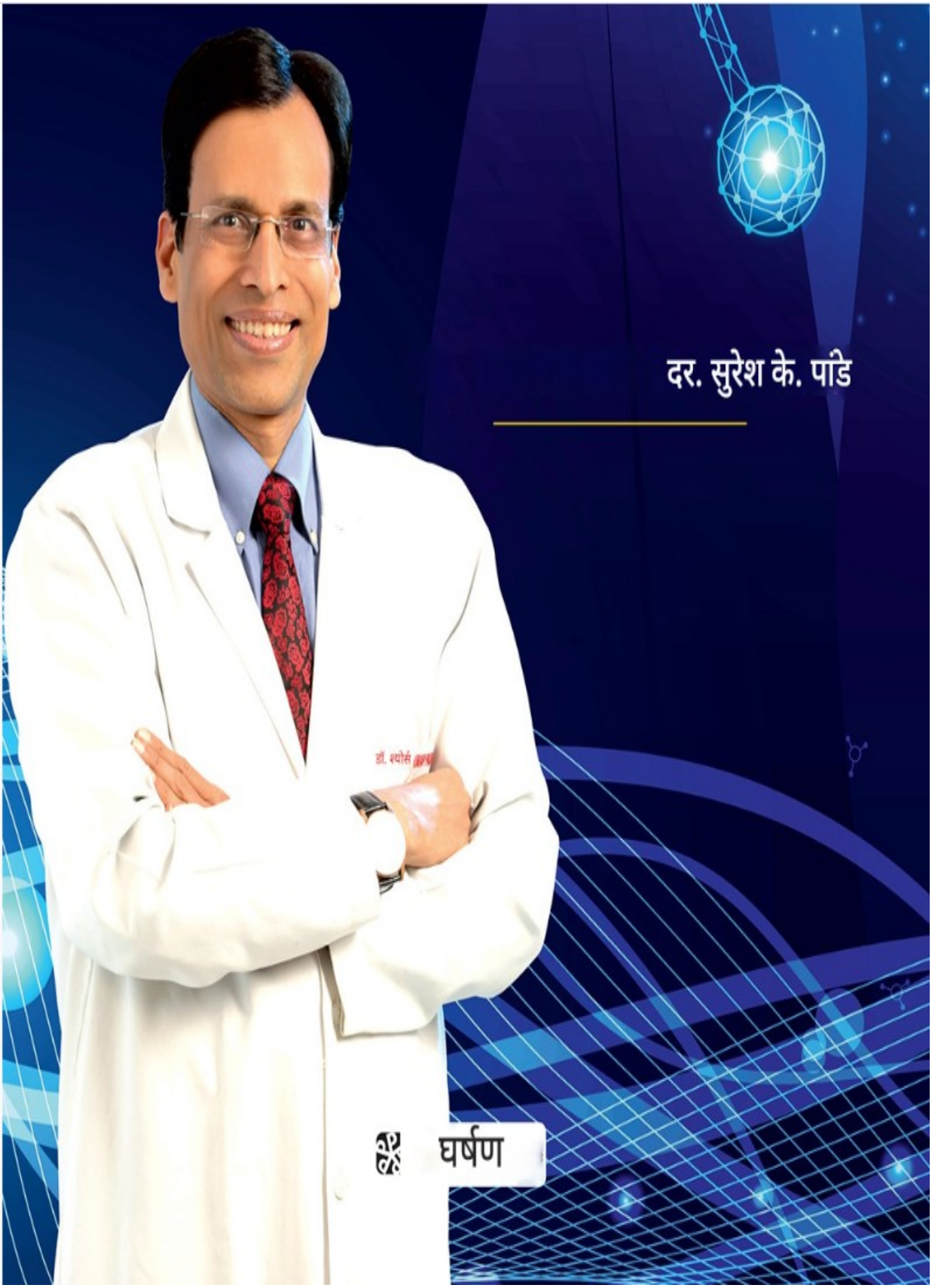

दर. सुरेश के. पांडे
घर्षण

डॉक्टरों के लिए

उद्यमिता

अपनी खुद की सफल मेडिकल प्रैक्टिस कैसे बनाएं

डा. सुरेश के. पांडे

घर्षण

अंतर्वस्तु

Title

शीर्षक

Copy Right

कॉपीराइट

Foreword

प्रस्तावना

Dedication

समर्पण

Preface

प्रस्तावना

Acknowledgments

स्वीकृतियाँ

Part I - Getting Started

भाग 1 - शुरुआत करना

1. Finding the Purpose of Your Medical Practice

1. अपने चिकित्सा अभ्यास का उद्देश्य खोजना

2. Identifying Your Unique Selling Point (USP)

2. अपनी विशिष्ट विक्रय विशेषता (USP) की पहचान करना

3. Creating an Action Plan for Your Medical Practice

3. अपने चिकित्सा अभ्यास के लिए एक कार्य योजना बनाना

4. How to Make a Business Plan for Medical Practice?

4. चिकित्सा क्षेत्र में व्यवसाय शुरू करने के लिए बिजनेस प्लान कैसे बनाएं?

5. How to Manage Finances of Your Medical Practice?

5. अपने मेडिकल प्रैक्टिस के वित्त का प्रबंधन कैसे करें?

6. How to Select the Legal Structure for Medical Practice?

6. चिकित्सा अभ्यास के लिए कानूनी संरचना का चयन कैसे करें?

7. Licensing, Registration and NABH Requirements for Your Medical

7. आपके चिकित्सा संबंधी लाइसेंस, पंजीकरण और NABH आवश्यकताएँ

Practice

अभ्यास

8. Finalizing the Mission Statement and Vision for Your Medical Practice

8. अपने चिकित्सा अभ्यास के लिए मिशन स्टेटमेंट और विज़न को अंतिम रूप देना

Part II - Looking at the Big Picture

भाग II - व्यापक परिप्रेक्ष्य पर एक नजर

9. Operational Processes, Procedures and Practices

9. परिचालन प्रक्रियाएं, कार्यविधियां और अभ्यास

10. Insurance Requirements forMedical Practice

10. चिकित्सा अभ्यास के लिए बीमा संबंधी आवश्यकताएँ

11. How to Select the Perfect Location for Medical Practice?

11. चिकित्सा अभ्यास के लिए आदर्श स्थान का चयन कैसे करें?

12. How to Establish Realistic Goals for Your Medical Practice?

12. अपने चिकित्सा अभ्यास के लिए यथार्थवादी लक्ष्य कैसे निर्धारित करें?

13. Creating Risk Management and Disaster Recovery Plan for the Medical

13. चिकित्सा क्षेत्र के लिए जोखिम प्रबंधन और आपदा निवारण योजना का निर्माण

Practice

अभ्यास

14. Medical and Organizational Ethics

14. चिकित्सा एवं संगठनात्मक नैतिकता

15. How to Hire and Select the Best Team for Your Medical Practice?

15. अपने मेडिकल प्रैक्टिस के लिए सर्वश्रेष्ठ टीम को कैसे नियुक्त करें और चुनें?

16. How to Create a Compensation Structure for the Medical Practice

16. चिकित्सा अभ्यास के लिए मुआवज़ा संरचना कैसे तैयार करें

Team?

टीम?

Part III - Running a Successful Medical Practice

भाग III - एक सफल चिकित्सा अभ्यास का संचालन

17. Designing and/or Decorating your Clinic

17. अपने क्लिनिक का डिज़ाइन और/या सजावट करना

18. Selecting and Purchasing Equipment for Your Medical Practice

18. अपने चिकित्सा अभ्यास के लिए उपकरण का चयन और खरीद

19. Launching and Growing with Marketing Strategies

19. विपणन रणनीतियों के साथ शुरुआत करना और विकास करना

20. How to Create a Strong Online Presence of Your Medical Practice?

20. आप अपने मेडिकल प्रैक्टिस की ऑनलाइन उपस्थिति को कैसे मजबूत बना सकते हैं?

21. Creating an Organizational Culture for Your Medical Practice

21. अपने चिकित्सा अभ्यास के लिए एक संगठनात्मक संस्कृति का निर्माण करना

22. Managing and Growing Your Team of Medical Practitioners

22. चिकित्सा चिकित्सकों की अपनी टीम का प्रबंधन और विकास करना

23. Interaction and Communication with the Medical Practice Team

23. चिकित्सा अभ्यास टीम के साथ अंतःक्रिया और संचार

Part IV - Creating the Perfect Balance, Maximizing Outcomes & Minimizing

भाग IV - सही संतुलन बनाना, परिणामों को अधिकतम करना और नुकसान को कम करना

Errors

त्रुटियाँ

24. How to Maximize Patient Satisfaction?

24. रोगी की संतुष्टि को अधिकतम कैसे किया जाए?

25. Adding the Human Factor to Strengthen Doctor-Patient Trust

25. डॉक्टर-मरीज के भरोसे को मजबूत करने के लिए मानवीय पहलू को शामिल करना

26. How to Avoid Malpractice Lawsuits against Your Medical Practice?

26. अपने चिकित्सा व्यवसाय के खिलाफ चिकित्सा कदाचार संबंधी मुकदमों से कैसे बचें?

27. Solo Versus Group Medical Practice

27. एकल बनाम समूह चिकित्सा अभ्यास

28. Time Management and Work-Life Balance

28. समय प्रबंधन और कार्य-जीवन संतुलन

29. Managing Stress and Burnout During the Medical Practice: How to Stay

29. चिकित्सा अभ्यास के दौरान तनाव और बर्नआउट का प्रबंधन: कैसे बचें

Happy as a Doctor?

डॉक्टर बनकर खुश हैं?

30. Learning to Become a Leader

30. नेता बनना सीखना

31. Practicing Mindfulness to Enhance Positivity

31. सकारात्मकता बढ़ाने के लिए माइंडफुलनेस का अभ्यास करना

32. Monitoring the Progress of the Medical Practice

32. चिकित्सा पद्धति की प्रगति की निगरानी

33. How to Become a Productive Doctor and Run Medical Practice

33. एक सफल डॉक्टर कैसे बनें और अपना चिकित्सा अभ्यास कैसे चलाएं

Efficiently?

कुशलतापूर्वक?

34. How to Create a Powerful Brand as a Doctor and for Your Medical

34. एक डॉक्टर के रूप में और अपने चिकित्सा व्यवसाय के लिए एक सशक्त ब्रांड कैसे बनाएं

Practice?

अभ्यास?

35. How to Deal with Professional Envy during the Medical Career?

35. चिकित्सा क्षेत्र में पेशेवर ईर्ष्या से कैसे निपटा जाए?

36. Internal Theft and Pilferage in Medical Practice and How to Prevent

36. चिकित्सा क्षेत्र में आंतरिक चोरी और हेराफेरी तथा रोकथाम के उपाय

Them?

उन्हें?

Part V - White Coat Diary: Recollections of a Doctor Couple from Their

भाग V - व्हाइट कोट डायरी: एक डॉक्टर दंपत्ति की यादें

Professional Journey at AIIMS, New Delhi and PGIMER, Chandigarh

AIIMS, नई दिल्ली और PGIMER, चंडीगढ़ में पेशेवर यात्रा

37. Ember in Dusk: My Journey to Becoming a Doctorpreneur

37. गोधूलि बेला की चिंगारी: एक डॉक्टरप्रेन्योर बनने की मेरी यात्रा

38. Timeless Wisdom: What I Learned at PGIMER, Chandigarh

38. शाश्वत ज्ञान: मैंने पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ में क्या सीखा

39. An AIIMSONIAN'S Journey into Medical Entrepreneurship and

39. एक एम्सोनियन की चिकित्सा उद्यमिता की यात्रा और

Lessons Learned

सीख सीखी

Part VI - COVID-19 Diary: Managing Medical Practice during the COVID-

भाग VI - कोविड-19 डायरी: कोविड महामारी के दौरान चिकित्सा अभ्यास का प्रबंधन

19 Pandemic

19 महामारी

40. How to Survive and Manage the Medical Practice during the COVID-

40. कोविड महामारी के दौरान चिकित्सा क्षेत्र में कैसे जीवित रहें और उसका प्रबंधन कैसे करें?

19 Crisis?

19 संकट?

41. How to Reset and Reboot Life During the COVID-19 Pandemic?

41. कोविड-19 महामारी के दौरान जीवन को कैसे रीसेट और रीबूट करें?

42. The Final Words

42. अंतिम शब्द

Part VII - Interesting Facts about Doctors and Medical Practice

भाग VII - डॉक्टरों और चिकित्सा पद्धति के बारे में रोचक तथ्य

Interesting Facts about Doctors and Medical Practice

डॉक्टरों और चिकित्सा पद्धति के बारे में रोचक तथ्य

Further Reading

अग्रिम पठन

Video Resources

वीडियो संसाधन

Praise from the Global Medical Pioneers

वैश्विक चिकित्सा क्षेत्र के अग्रणी विशेषज्ञों से प्रशंसा

about the Author

लेखक के बारे में

Photo Gallery

फोटो गैलरी

Back Cover

पीछे का कवर

publishing

An Imprint of Maple Press Private Limited

मेपल प्रेस प्राइवेट लिमिटेड का एक प्रकाशन

Maple Press Private Limited

मेपल प्रेस प्राइवेट लिमिटेड

sales office A 63, Sector 58, Noida 201 301, U.P., India

विक्रय कार्यालय, ए 63, सेक्टर 58, नोएडा 201 301, उत्तर प्रदेश, भारत

phone +91 120 455 3581, 455 3583

फ़ोन +91 120 455 3581, 455 3583

email info@**maple**press.co.in

ईमेल: info@maplepress.co.in

website www.**maplepress**.co.in

वेबसाइट www.maplepress.co.in

Entrepreneurship for Doctors: How to Build your Own Successful Medical

डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना खुद का सफल मेडिकल व्यवसाय कैसे स्थापित करें

Practice ***by*** Dr. Suresh K. Pandey

डॉ. सुरेश के. पांडे द्वारा संचालित चिकित्सा

Copyright © Dr. Suresh K. Pandey 2021

कॉपीराइट © डॉ. सुरेश के. पांडे 2021

Dr. Suresh K. Pandey asserts the moral right to be identified as the author of

डॉ. सुरेश के. पांडे इस बात पर जोर देते हैं कि उन्हें इस कृति के लेखक के रूप में पहचाने जाने का नैतिक अधिकार है।

this book. No reproduction without permission.

इस पुस्तक का पुनरुत्पादन बिना अनुमति के वर्जित है।

ALL RIGHTS RESERVED. No part of this book may be reproduced or

सभी अधिकार सुरक्षित। इस पुस्तक का कोई भी भाग पुनरुत्पादित या प्रतिबंधित नहीं किया जा सकता है।

transmitted in any form by any means, electronic or mechanical, including

किसी भी रूप में, किसी भी माध्यम से, इलेक्ट्रॉनिक या यांत्रिक रूप से प्रेषित, जिसमें शामिल हैं

photocopying and recording, or by any information storage and retrieval

फोटोकॉपी और रिकॉर्डिंग, या किसी भी प्रकार के सूचना भंडारण और पुनर्प्राप्ति द्वारा

system, except as may be expressly permitted in writing by the publisher.

प्रकाशक द्वारा लिखित रूप में स्पष्ट रूप से अनुमति दिए जाने के अलावा, सिस्टम में कोई बदलाव नहीं किया जा सकता है।

Dedicated to

समर्पित

All Doctors, Healthcare Professionals who Fought the War against COVID-

कोविड के खिलाफ जंग लड़ने वाले सभी डॉक्टर और स्वास्थ्यकर्मी-

19 Global Pandemic

19 वैश्विक महामारी

In the fight against the COVID-19 global pandemic, the under-resourced, sleep-deprived heroes - doctors and health care professionals worked day and night to save the patients. The brave medical army stands strong with

कोविड-19 की वैश्विक महामारी के खिलाफ लड़ाई में, सीमित संसाधनों और नींद की कमी से जूझते हुए, डॉक्टरों और स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों ने मरीजों की जान बचाने के लिए दिन-रात काम किया। यह बहादुर चिकित्सा सेना मजबूती से खड़ी है।

masks, sanitizers, thermometers, personal protection equipment,

मास्क, सैनिटाइजर, थर्मामीटर, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण,

stethoscopes, oxygen, medications, monitors, and ventilators as their

स्टेथोस्कोप, ऑक्सीजन, दवाएं, मॉनिटर और वेंटिलेटर उनके

weapons. Medical researchers are working around the clock against all odds

हथियार। चिकित्सा शोधकर्ता तमाम मुश्किलों के बावजूद चौबीसों घंटे काम कर रहे हैं।

in the hope of the antidote for the disease.

इस बीमारी के इलाज की उम्मीद में।

Foreword

प्रस्तावना

Dr. Richard L. Lindstrom, MD

डॉ. रिचर्ड एल. लिंडस्ट्रॉम, एमडी

The challenges inherent in founding, growing or simply sustaining a successful medical practice are significant. This past year these challenges have been magnified by the COVID-19 pandemic. Today, most young doctors who finish medical training join an established medical practice, but a select few still create their own personal private medical practice. The challenges of transitioning from a trainee to a trusted and productive member of an already established medical practice and the medical, ophthalmic and broader community as a whole are not trivial.

एक सफल चिकित्सा चिकित्सालय की स्थापना, विकास या उसे सुचारू रूप से चलाने में कई चुनौतियाँ निहित हैं। पिछले वर्ष कोविड-19 महामारी ने इन चुनौतियों को और भी बढ़ा दिया है। आज, चिकित्सा प्रशिक्षण पूरा करने वाले अधिकांश युवा डॉक्टर किसी स्थापित चिकित्सा चिकित्सालय में शामिल हो जाते हैं, लेकिन कुछ चुनिंदा डॉक्टर अपना निजी चिकित्सा चिकित्सालय भी शुरू करते हैं। प्रशिक्षु से किसी स्थापित चिकित्सा चिकित्सालय और

चिकित्सा, नेत्र रोग और व्यापक समुदाय के एक विश्वसनीय और उत्पादक सदस्य के रूप में उभरने की चुनौतियाँ मामूली नहीं हैं।

Creating, growing and sustaining a medical practice requires careful planning and the application of sound business practices. As an individual's responsibility in a practice grows, it also requires the exercise of leadership. The skills required for practice management and the exercise of leadership are seldom taught in medical school or during specialty training. They include the careful construction of a Business Plan that should include the practice Mission, Vision and Core Values. This Business Plan should extend for at least five and preferably 10 years. It must be upgraded and extended at least once a year as the internal and external practice environment evolves. I also encourage those I mentor to create a Personal Plan with similar core elements in consultation with their families. Even the seasoned Managing Partner of a well-established practice needs guidance and continuous support.

एक चिकित्सा व्यवसाय स्थापित करने, उसे विकसित करने और उसे बनाए रखने के लिए सावधानीपूर्वक योजना और सुदृढ़ व्यावसायिक प्रथाओं का पालन आवश्यक है। जैसे-जैसे व्यवसाय में किसी व्यक्ति की ज़िम्मेदारी बढ़ती है, नेतृत्व क्षमता का प्रदर्शन भी आवश्यक हो जाता है। व्यवसाय प्रबंधन और नेतृत्व क्षमता के लिए आवश्यक कौशल चिकित्सा विद्यालय या विशेषज्ञता प्रशिक्षण के दौरान शायद ही कभी सिखाए जाते हैं। इनमें एक सावधानीपूर्वक तैयार की गई व्यावसायिक योजना शामिल है जिसमें व्यवसाय का मिशन, विज़न और मूल मूल्य शामिल होने चाहिए। यह व्यावसायिक योजना कम से कम पाँच और अधिमानतः 10 वर्षों के लिए होनी चाहिए। आंतरिक और बाहरी व्यवसाय परिवेश में होने वाले बदलावों के साथ-साथ इसे वर्ष में कम से कम एक बार अद्यतन और विस्तारित किया जाना चाहिए। मैं अपने मार्गदर्शन में आने वाले लोगों को भी अपने परिवार के परामर्श से इसी प्रकार के मूल तत्वों वाली एक व्यक्तिगत योजना बनाने के लिए प्रोत्साहित करता हूँ। एक सुस्थापित

व्यवसाय के अनुभवी प्रबंध भागीदार को भी मार्गदर्शन और निरंतर समर्थन की आवश्यकता होती है।

Dr. Suresh K. Pandey, a seasoned veteran with decades of practice management experience, has recognized this need and created a comprehensive guide in his book : *Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice.* In this book, the reader will find valuable information that will allow them to make good practice and personal decisions with confidence. This book is a valuable source for the seasoned practice leader, a mid-career professional being asked to assume increased practice management responsibility, as well as the trainee looking at their first practice. It is a book that will be consulted frequently as we all attempt to create a balanced joyful personal life while serving our communities with a successful sustainable medical practice.

डॉ. सुरेश के. पांडे, जिन्हें दशकों का चिकित्सा प्रबंधन का अनुभव है, ने इस आवश्यकता को पहचाना है और अपनी पुस्तक "डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे बनाएं" में एक व्यापक मार्गदर्शिका तैयार की है। इस पुस्तक में, पाठक को बहुमूल्य जानकारी मिलेगी जो उन्हें आत्मविश्वास के साथ अच्छे चिकित्सा अभ्यास और व्यक्तिगत निर्णय लेने में सक्षम बनाएगी। यह पुस्तक अनुभवी चिकित्सा प्रबंधक, मध्य-करियर के उन पेशेवरों के लिए एक उपयोगी स्रोत है जिन्हें चिकित्सा प्रबंधन की बढ़ती जिम्मेदारी संभालने के लिए कहा जा रहा है, साथ ही उन प्रशिक्षुओं के लिए भी जो अपना पहला चिकित्सा अभ्यास शुरू करने की सोच रहे हैं। यह एक ऐसी पुस्तक है जिसका हम सभी बार-बार संदर्भ लेंगे क्योंकि हम सभी अपने समुदायों की सफल और स्थायी चिकित्सा सेवा करते हुए एक संतुलित और आनंदमय व्यक्तिगत जीवन बनाने का प्रयास करते हैं।

- Dr. Richard L. Lindstrom, MD

- डॉ. रिचर्ड एल. लिंडस्ट्रॉम, एमडी

Founder and Attending Surgeon,

संस्थापक और अटेंडिंग सर्जन,

Minnesota Eye Consultants, MN, USA,

मिनेसोटा आई कंसल्टेंट्स, मिनेसोटा, संयुक्त राज्य अमेरिका

Board of Directors, Unifeye Vision Partners, Dallas, Texas, USA,

निदेशक मंडल, यूनिफे विजन पार्टनर्स, डलास, टेक्सास, संयुक्त राज्य अमेरिका

Adjunct Professor Emeritus, University of Minnesota Department of

मिनेसोटा विश्वविद्यालय के विभाग में पूर्व सहायक प्रोफेसर

Ophthalmology, Minnesota, MN, USA,

नेत्र विज्ञान, मिनेसोटा, एमएन, संयुक्त राज्य अमेरिका

Visiting professor, UC Irvine Gavin Herbert Eye Institute,Irvine, CA, USA,

विजिटिंग प्रोफेसर, यूसी इरविन गेविन हर्बर्ट आई इंस्टीट्यूट, इरविन, कैलिफोर्निया, यूएसए

Global Medical Editor: Ocular Surgery News, USA.

ग्लोबल मेडिकल एडिटर: ऑक्यूलर सर्जरी न्यूज, यूएसए।

Padma Shri Professor (Dr.) Amod Gupta

पद्मश्री प्रोफेसर (डॉ.) आमोद गुप्ता

Very often the doctors and other medical personnel make a major difference between life and death. Never before in the history has the role of doctors and health care workers been in so much limelight as in the present times of the ongoing COVID-19 global pandemic. Ask someone who survived a major accident, how the doctors were able to save him/her by offering immediate treatment. There are countless such stories of how health care workers saved the lives or transformed the lives of their patients. Healing the unwell not only requires the skills of a doctor but they need to approach their patients with care, compassion, competence and commitment.

अक्सर डॉक्टर और अन्य चिकित्साकर्मी जीवन और मृत्यु के बीच महत्वपूर्ण अंतर पैदा करते हैं। इतिहास में पहले कभी भी डॉक्टरों और स्वास्थ्यकर्मियों की भूमिका इतनी चर्चित नहीं रही जितनी कि वर्तमान कोविड-19 वैश्विक महामारी के दौरान है। किसी ऐसे व्यक्ति से पूछिए जो किसी गंभीर दुर्घटना में बच गया हो, कि कैसे डॉक्टरों ने तत्काल उपचार देकर उसकी जान बचाई। ऐसे अनगिनत किस्से हैं जिनमें स्वास्थ्यकर्मियों ने अपने मरीजों की जान बचाई या उनके जीवन को बदल दिया। बीमारों को ठीक करने के लिए न केवल डॉक्टर के कौशल की आवश्यकता होती है, बल्कि उन्हें अपने मरीजों के प्रति देखभाल, करुणा, योग्यता और प्रतिबद्धता का भाव भी रखना चाहिए।

Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice? is an excellent treatise written by one of my former students, Dr. Suresh K. Pandey, who has shared a road-map to build an ethical medical practice. The right diagnosis and treatment can only be reached through effective communication between the patient and the doctor. If the doctors fail to listen to the problems of their patient, or fail to diagnose or unable to intervene timely, it can result in grave health consequences for the patient. When patients feel they are being heard, they can form a positive and strong connection with their physician. This enables the doctors to heal them quickly. The patient-physician relationship plays a major role in the process of healing.

चिकित्सकों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें? मेरे पूर्व छात्र डॉ. सुरेश के. पांडे द्वारा लिखित एक उत्कृष्ट कृति है, जिसमें उन्होंने नैतिक चिकित्सा अभ्यास स्थापित करने का मार्ग प्रशस्त किया है। सही निदान और उपचार केवल रोगी और चिकित्सक के बीच प्रभावी संवाद के माध्यम से ही संभव है। यदि चिकित्सक अपने रोगी की समस्याओं को सुनने में विफल रहते हैं, या निदान करने में विफल रहते हैं या समय पर हस्तक्षेप करने में असमर्थ होते हैं, तो इससे रोगी के स्वास्थ्य पर गंभीर परिणाम हो सकते हैं। जब रोगियों को लगता है कि उनकी बात सुनी जा रही है, तो वे अपने चिकित्सक के साथ एक सकारात्मक और मजबूत संबंध बना सकते हैं। इससे डॉक्टरों को उन्हें शीघ्रता से ठीक करने में मदद मिलती है। रोगी-चिकित्सक संबंध उपचार प्रक्रिया में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

We need doctors, who are not just skilled at what they do, but who also have empathy and compassion for their patients. This is what aspiring doctors and health professionals must keep in mind. While there is an urgent need to instill these values in the doctors-in training, unfortunately not much attention is paid in the curriculum of the medical courses. Moreover, having graduated and not finding any remunerative job openings, they suddenly find themselves at a dead end. The only option they have is to start on their own.

However, no medical school in the world prepares them to start their own medical practice. There are a million questions in their mind how to go about setting up an ethical yet remunerative practice. Dr Suresh K. Pandey, himself a highly successful medical entrepreneur with decades of experience shares in this unique resource secrets of setting up a successful medical practice. This is a must-read book for all the new and not-so-new medical graduates who ever dream of setting up their own practice.

हमें ऐसे डॉक्टरों की ज़रूरत है जो न सिर्फ़ अपने काम में कुशल हों, बल्कि अपने मरीज़ों के प्रति सहानुभूति और करुणा भी रखते हों। भावी डॉक्टरों और स्वास्थ्य पेशेवरों को यही बात ध्यान में रखनी चाहिए। प्रशिक्षण ले रहे डॉक्टरों में इन मूल्यों को विकसित करना अत्यंत आवश्यक है, लेकिन दुर्भाग्यवश चिकित्सा पाठ्यक्रमों के सिलेबस में इस पर ज़्यादा ध्यान नहीं दिया जाता। इसके अलावा, स्नातक होने के बाद जब उन्हें कोई लाभकारी नौकरी नहीं मिलती, तो वे अचानक एक ऐसे मोड़ पर आ जाते हैं जहाँ से निकलना असंभव होता है। उनके पास एकमात्र विकल्प होता है कि वे अपना खुद का क्लिनिक शुरू करें। हालांकि, दुनिया का कोई भी मेडिकल स्कूल उन्हें अपना खुद का क्लिनिक शुरू करने के लिए तैयार नहीं करता। उनके मन में अनगिनत सवाल होते हैं कि नैतिक और लाभकारी दोनों तरह का क्लिनिक कैसे स्थापित किया जाए। दशकों के अनुभव वाले एक सफल चिकित्सा उद्यमी डॉ. सुरेश के. पांडे इस अनूठे संसाधन में एक सफल क्लिनिक स्थापित करने के रहस्य साझा करते हैं। यह पुस्तक उन सभी नए और अनुभवी मेडिकल स्नातकों के लिए अवश्य पढ़ने योग्य है जो अपना खुद का क्लिनिक खोलने का सपना देखते हैं।

- Professor (Dr.) Amod Gupta (Awarded Padma Shri by

- प्रोफेसर (डॉ.) अमोद गुप्ता (पद्म श्री से सम्मानित)

the President of India)

भारत के राष्ट्रपति)

Professor Emeritus Ophthalmology, Former Dean, Former Chief

नेत्र विज्ञान के प्रोफेसर एमेरिटस, पूर्व डीन, पूर्व प्रमुख

Advanced Eye Centre, Post Graduate Institute of Medical Education and

एडवांस्ड आई सेंटर, पोस्ट ग्रेजुएट इंस्टीट्यूट ऑफ मेडिकल एजुकेशन और

Research (PGIMER),

अनुसंधान (पीजीआईएमईआर),

Chandigarh, India.

चंडीगढ़, भारत।

Padma Shri Professor (Dr.) Gullapalli N. Rao

पद्मश्री प्रोफेसर (डॉ.) गुल्लापल्ली एन. राव

Health care is one of the most essential requirements for the prosperity of any nation and physicians (doctors) are expected to provide leadership in this field. Several factors go into the making of a "Doctor". I believe that an optimal balance of **Hand** (dexterity as in surgical techniques), **Head** (knowledge of the disease, diagnosis and treatment) and **Heart** (right degree of empathy for the suffering of the individual seeking care) is fundamental to making a doctor.

स्वास्थ्य सेवा किसी भी राष्ट्र की समृद्धि के लिए सबसे आवश्यक आवश्यकताओं में से एक है और चिकित्सकों से इस क्षेत्र में नेतृत्व प्रदान करने की अपेक्षा की जाती है। एक डॉक्टर बनने में कई कारक भूमिका निभाते हैं। मेरा मानना है कि हाथों (जैसे शल्य चिकित्सा तकनीकों में निपुणता), मस्तिष्क (रोग, निदान और उपचार का ज्ञान) और हृदय (उपचार चाहने वाले व्यक्ति के कष्टों के प्रति उचित सहानुभूति) का इष्टतम संतुलन एक डॉक्टर बनने के लिए मूलभूत है।

While knowledge and dexterity may be taken over in varying degree by technological tools, the "Caring" will remain with the physicians. I feel that the success of a doctor in future depends upon how "Caring" that person is. The **Affability, Availability** and only then **Ability** become integral requirements for success in medical practice.

यद्यपि तकनीकी उपकरणों द्वारा ज्ञान और दक्षता को कुछ हद तक ग्रहण किया जा सकता है, फिर भी "देखभाल" की भावना चिकित्सकों में ही रहेगी। मेरा मानना है कि भविष्य में किसी डॉक्टर की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि वह कितना "देखभाल करने वाला" है। चिकित्सा क्षेत्र में सफलता के लिए मिलनसारिता, उपलब्धता और उसके बाद ही योग्यता अभिन्न आवश्यकताएँ हैं।

We are also in a uniquely privileged situation as our profession offers the best opportunity to combine “doing well” with “doing good”. How well one can combine this becomes an index of the success as an entrepreneur. Those who can succeed in balancing the two can contribute towards creating a positive image for the profession as true healers, and clearing the clouds of the negative image of the profession as only “money minded”. True entrepreneurship is in building a positive image and in regaining the lost respect for our profession. I end with this popular adage “Go out into the world and do well, but more importantly, go out into the world and do good”.

हम एक विशेष रूप से सौभाग्यशाली स्थिति में हैं क्योंकि हमारा पेशा "अच्छा करने" और "भलाई करने" को एक साथ जोड़ने का सर्वोत्तम अवसर प्रदान करता है। कोई व्यक्ति इसे कितनी कुशलता से जोड़ पाता है, यही एक उद्यमी के रूप में उसकी सफलता का सूचकांक बनता है। जो लोग इन दोनों को संतुलित करने में सफल होते हैं, वे सच्चे चिकित्सकों के रूप में पेशे की सकारात्मक छवि बनाने में योगदान दे सकते हैं और केवल "धन-केंद्रित" होने की नकारात्मक छवि को दूर कर सकते हैं। सच्ची उद्यमिता सकारात्मक छवि बनाने और अपने पेशे के लिए खोए हुए सम्मान को पुनः प्राप्त करने में निहित है। मैं इस लोकप्रिय कहावत के साथ अपनी बात समाप्त करता हूँ: "दुनिया में जाओ और अच्छा करो, लेकिन इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि दुनिया में जाओ और भलाई करो।"

I *congratulate* Dr. Suresh K Pandey for undertaking this important project – *Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical*

Practice? The book has important details on diverse topics, which are not covered in the medical college curriculum, and provides a roadmap for doctors.

मैं डॉ. सुरेश के. पांडे को इस महत्वपूर्ण परियोजना – चिकित्सकों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें? – शुरू करने के लिए बधाई देता हूं। पुस्तक में विभिन्न विषयों पर महत्वपूर्ण जानकारी दी गई है, जो मेडिकल कॉलेज के पाठ्यक्रम में शामिल नहीं हैं, और चिकित्सकों के लिए एक मार्गदर्शक प्रदान करती है।

- Padma Shri Professor (Dr.) Gullapalli N. Rao

- पद्मश्री प्रोफेसर (डॉ.) गुल्लापल्ली एन. राव

Dip. American Boards, FACS, FRCS, FNAMS, DSc, MD

डिप्लोमा इन अमेरिकन बोर्ड्स, FACS, FRCS, FNAMS, DSc, MD

Founder-Chair, L. V. Prasad Eye Institute, Hyderabad, India

संस्थापक-अध्यक्ष, एल. वी. प्रसाद नेत्र संस्थान, हैदराबाद, भारत

Padma Shri Dr. V. Mohan

पद्म श्री डॉ. वी. मोहन

Doctors serve as the backbone of any society as we all have witnessed during the ongoing COVID-19 pandemic era. Unfortunately, the doctor-patient relationship which was very sacred in the past, is radically changing. Meanwhile, the medical field has also been transforming itself with modernization and use of technology. Doctors and health care professionals ensure that people are healthy and strong so that they can make a meaningful contribution to the progress of the country. Doctors also play a major role in building up a positive image of the nation as a whole. The healthier the people are, the stronger is the nation. Doctors, therefore, carry a huge responsibility on their shoulders.

जैसा कि हम सभी ने मौजूदा कोविड-19 महामारी के दौरान देखा है, डॉक्टर किसी भी समाज की रीढ़ की हड्डी होते हैं। दुर्भाग्य से, डॉक्टर-मरीज का रिश्ता, जो पहले बहुत पवित्र माना जाता था, अब तेजी से बदल रहा है। इसी बीच, चिकित्सा क्षेत्र भी आधुनिकीकरण और प्रौद्योगिकी के उपयोग से रूपांतरित हो रहा है। डॉक्टर और स्वास्थ्यकर्मी यह सुनिश्चित करते हैं कि लोग स्वस्थ और मजबूत रहें ताकि वे देश की प्रगति में सार्थक योगदान दे सकें। डॉक्टर राष्ट्र की सकारात्मक छवि बनाने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। लोग जितने स्वस्थ होंगे, राष्ट्र उतना ही मजबूत होगा। इसलिए, डॉक्टरों के कंधों पर एक बहुत बड़ी जिम्मेदारी है।

Medical entrepreneurship is rarely taught in the medical college curriculum. Hence, most young doctors find it difficult to start an ethical, yet profitable medical practice. With rising concerns over the problems faced by an overburdened public health care system the role of medical entrepreneurship in developing an affordable private health system which offers excellent quality and yet is within the reach of most people is becoming a necessity. Like any other entrepreneur, a medical entrepreneur also faces many

problems in establishing an institution. These include financial, technical and bureaucratic hurdles. Abiding by Corporate and Government regulation and competition from giant health corporations are among other challenges faced by them.

चिकित्सा महाविद्यालयों के पाठ्यक्रम में चिकित्सा उद्यमिता को शायद ही पढ़ाया जाता है। इसलिए, अधिकांश युवा डॉक्टरों को नैतिक और लाभदायक चिकित्सा व्यवसाय शुरू करना मुश्किल लगता है। सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवा प्रणाली पर बढ़ते बोझ के कारण उत्पन्न समस्याओं को देखते हुए, एक ऐसी किफायती निजी स्वास्थ्य प्रणाली विकसित करने में चिकित्सा उद्यमिता की भूमिका अनिवार्य होती जा रही है जो उत्कृष्ट गुणवत्ता प्रदान करे और फिर भी अधिकांश लोगों की पहुंच में हो। किसी भी अन्य उद्यमी की तरह, एक चिकित्सा उद्यमी को भी संस्थान स्थापित करने में कई समस्याओं का सामना करना पड़ता है। इनमें वित्तीय, तकनीकी और नौकरशाही संबंधी बाधाएं शामिल हैं। कॉरपोरेट और सरकारी नियमों का पालन करना और विशाल स्वास्थ्य निगमों से प्रतिस्पर्धा करना भी उनके सामने आने वाली अन्य चुनौतियां हैं।

I congratulate Dr. Suresh K. Pandey for writing this excellent book - *Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?* The author shares valuable pearls of wisdom to establish an ethical medical practice in this book. Dr. Pandey also elaborates several important points how to start and establish medical practice, how to enhance patient satisfaction, how to build a brand and how to minimize medical errors by following the checklist system.

मैं डॉ. सुरेश के. पांडे को उनकी उत्कृष्ट पुस्तक - "डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें?" के लिए बधाई देता हूँ। इस पुस्तक में लेखक ने नैतिक चिकित्सा अभ्यास स्थापित करने के लिए बहुमूल्य ज्ञानवर्धक सुझाव दिए हैं। डॉ. पांडे ने चिकित्सा अभ्यास शुरू करने और स्थापित करने, रोगी संतुष्टि बढ़ाने, ब्रांड बनाने और

चेकलिस्ट प्रणाली का पालन करके चिकित्सा त्रुटियों को कम करने के कई महत्वपूर्ण बिंदुओं का विस्तार से वर्णन किया है।

I am sure this book will be extremely helpful to all young doctors and entrepreneurs who want to start a medical practice, clinic or hospital and I wish Dr. Suresh K. Pandey all success.

मुझे पूरा विश्वास है कि यह पुस्तक उन सभी युवा डॉक्टरों और उद्यमियों के लिए बेहद मददगार साबित होगी जो अपना मेडिकल प्रैक्टिस, क्लिनिक या अस्पताल शुरू करना चाहते हैं और मैं डॉ. सुरेश के. पांडे को उनकी सफलता की कामना करता हूं।

- Padma Shri Dr. V. Mohan

- पद्म श्री डॉ. वी. मोहन

Chairman and Chief of Diabetology,

मधुमेह विज्ञान के अध्यक्ष और प्रमुख,

Dr. Mohan's Diabetes Specialities Centre,

डॉ. मोहन का मधुमेह विशेषज्ञता केंद्र,

Chennai, India.

चेन्नई, भारत।

Preface

प्रस्तावना

The practice of medicine is one of the oldest professions in the history of mankind. However, like all other fields, the medical field has also seen tremendous change in the last century. Yet, at the very core, medicine is not just a science but an art as well. The best of technologies cannot downplay the role of care, compassion, comfort and communication. With rapid advances in medical science, we have been able to control many dreaded diseases and find newer treatments that have resulted in a much longer life expectancy than the earlier decades. At the same time, this has also resulted in higher expectations of medical science. With increasingly expensive health care, we have now reached a stage where patients find it difficult to accept the adverse outcome.

चिकित्सा का अभ्यास मानव इतिहास के सबसे पुराने व्यवसायों में से एक है। हालांकि, अन्य सभी क्षेत्रों की तरह, चिकित्सा क्षेत्र में भी पिछली शताब्दी में जबरदस्त बदलाव आए हैं। फिर भी, मूल रूप से, चिकित्सा केवल एक विज्ञान नहीं बल्कि एक कला भी है। बेहतरीन तकनीकें भी देखभाल, करुणा, आराम और संवाद की भूमिका को कम नहीं कर सकतीं। चिकित्सा विज्ञान में तीव्र प्रगति के साथ, हम कई भयावह बीमारियों को नियंत्रित करने और नए उपचार खोजने में सक्षम हुए हैं, जिसके परिणामस्वरूप पिछले दशकों की तुलना में जीवन प्रत्याशा में काफी वृद्धि हुई है। साथ ही, इससे चिकित्सा विज्ञान से अपेक्षाएं भी बढ़ गई हैं। स्वास्थ्य देखभाल के लगातार महंगे होते जाने के कारण, हम अब उस स्थिति में पहुंच गए हैं जहां रोगियों के लिए प्रतिकूल परिणामों को स्वीकार करना मुश्किल हो जाता है।

What are the qualities of a successful medical practitioner? A successful medical practitioner is one who is attentive, analytical, brave, calm, cooperative, creative, decisive, energetic, ethical, friendly, gracious, humorous, investigative, knowledgeable, mature, nurturing, observant, passionate, responsible,

reassuring, selfless, skillful, trustworthy, vigilant and wise. Being a doctor, an important part of the healthcare profession, still remains one of the noblest and gratifying duty to perform. Despite rising overhead costs, decreasing reimbursements, increasing debt of young doctors, and working long hours, more and more medical aspirants appear for the medical colleges' entrance examinations in record numbers. Medical colleges in India produces the largest number of allopathic doctors in the world. Unfortunately, most of medical students and doctors are not taught or prepared for entrepreneurship in the field of medicine while pursuing medical training.

एक सफल चिकित्सक के क्या गुण होते हैं? एक सफल चिकित्सक वह होता है जो चौकस, विश्लेषणात्मक, साहसी, शांत, सहयोगी, रचनात्मक, निर्णायक, ऊर्जावान, नैतिक, मित्रवत, विनम्र, विनोदी, खोजी, ज्ञानी, परिपक्व, देखभाल करने वाला, observant, भावुक, जिम्मेदार, आश्वस्त करने वाला, निस्वार्थ, कुशल, भरोसेमंद, सतर्क और बुद्धिमान हो। डॉक्टर होना, स्वास्थ्य सेवा पेशे का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है, और यह आज भी सबसे नेक और संतोषजनक कर्तव्यों में से एक है। बढ़ते खर्चों, घटते प्रतिपूर्ति, युवा डॉक्टरों पर बढ़ते कर्ज और लंबे कार्य घंटों के बावजूद, अधिक से अधिक मेडिकल छात्र रिकॉर्ड संख्या में मेडिकल कॉलेजों की प्रवेश परीक्षाओं में शामिल हो रहे हैं। भारत के मेडिकल कॉलेज विश्व में सबसे अधिक एलोपैथिक डॉक्टर तैयार करते हैं। दुर्भाग्य से, अधिकांश मेडिकल छात्रों और डॉक्टरों को चिकित्सा प्रशिक्षण के दौरान चिकित्सा क्षेत्र में उद्यमिता के लिए प्रशिक्षित या तैयार नहीं किया जाता है।

Most of doctors after completing specialization or super-specialization are unable to find a suitable job to optimally utilize their clinico-surgical skills. For them setting a medical practice remains one of the important option. Setting up the medical practice is challenging yet an incredibly rewarding endeavor and a goal that many young doctors aim for after completing the training. It's also one of the most challenging tasks you'll face as a practitioner ranging

from business logistics to financial planning. Indeed, starting your medical practice is not an easy task. From securing finances, finding the right location for purchasing equipment and marketing and image building of your medical practice – there is a lot that has to be done. It can become overwhelming, especially if you don't have a business background. No matter how outstanding a medical practitioner you are, some leadership, as well as business skills, are required to run your individual medical practice successfully. Fortunately, these are the skills that you can learn and even seek help on.

विशेषज्ञता या अति-विशेषज्ञता प्राप्त करने के बाद अधिकांश डॉक्टर अपनी नैदानिक-चिकित्सा कौशल का सर्वोत्तम उपयोग करने के लिए उपयुक्त नौकरी नहीं पा पाते हैं। ऐसे में उनके लिए अपना खुद का क्लिनिक खोलना एक महत्वपूर्ण विकल्प रह जाता है। क्लिनिक खोलना चुनौतीपूर्ण होने के साथ-साथ बेहद संतोषजनक प्रयास भी है और प्रशिक्षण पूरा करने के बाद कई युवा डॉक्टरों का यही लक्ष्य होता है। व्यवसायिक व्यवस्था से लेकर वित्तीय नियोजन तक, एक चिकित्सक के रूप में आपको जिन चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा, उनमें से यह सबसे चुनौतीपूर्ण कार्यों में से एक है। वास्तव में, अपना क्लिनिक शुरू करना आसान काम नहीं है। वित्त जुटाने से लेकर उपकरण खरीदने के लिए सही जगह ढूंढने और अपने क्लिनिक की मार्केटिंग और छवि निर्माण तक, बहुत कुछ करना पड़ता है। यह काफी चुनौतीपूर्ण हो सकता है, खासकर यदि आपके पास व्यावसायिक पृष्ठभूमि न हो। आप चाहे कितने भी कुशल चिकित्सक क्यों न हों, अपने क्लिनिक को सफलतापूर्वक चलाने के लिए नेतृत्व और व्यावसायिक कौशल दोनों आवश्यक हैं। सौभाग्य से, ये ऐसे कौशल हैं जिन्हें आप सीख सकते हैं और इनके लिए सहायता भी ले सकते हैं।

Just as with any other business, your medical practice business must initiate with the planning stage. Determining what you want, what you need, and achieving it are the first things you have to figure out. Though it requires plenty of work, it is equally rewarding. It not only generates financial rewards

but also offers you unique opportunities to grow professionally and personally. It is always best to work at a medical institution to determine the demands, efforts and tactics required to run a medical practice. You must keep in mind that starting and establishing your own medical practice will take time. You must be patient and avoid making hasty decisions as this could lead to mistakes and losses. Furthermore, you would also be required to seek expert help from successful practitioners, financial advisors, business consultants, real estate agents, architects, lawyers and more. They would be able to give you expert advice on how to effectively move forward in the right direction while at the same protecting yourself, your business, your staff and your patients.

किसी भी अन्य व्यवसाय की तरह, आपके चिकित्सा व्यवसाय की शुरुआत भी योजना बनाने के चरण से ही होनी चाहिए। सबसे पहले आपको यह तय करना होगा कि आप क्या चाहते हैं, आपको क्या चाहिए और उसे कैसे हासिल किया जाए। हालांकि इसमें काफी मेहनत लगती है, लेकिन यह उतना ही फायदेमंद भी है। इससे न केवल आर्थिक लाभ होता है, बल्कि पेशेवर और व्यक्तिगत रूप से विकास के अनूठे अवसर भी मिलते हैं। चिकित्सा अभ्यास चलाने के लिए आवश्यक मांगों, प्रयासों और रणनीतियों को समझने के लिए किसी चिकित्सा संस्थान में काम करना हमेशा बेहतर होता है। आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि अपना चिकित्सा अभ्यास शुरू करने और स्थापित करने में समय लगेगा। आपको धैर्य रखना चाहिए और जल्दबाजी में निर्णय लेने से बचना चाहिए, क्योंकि इससे गलतियाँ और नुकसान हो सकते हैं। इसके अलावा, आपको सफल चिकित्सकों, वित्तीय सलाहकारों, व्यावसायिक सलाहकारों, रियल एस्टेट एजेंटों, वास्तुकारों, वकीलों आदि से विशेषज्ञ सहायता भी लेनी होगी। वे आपको सही दिशा में प्रभावी ढंग से आगे बढ़ने और साथ ही अपनी, अपने व्यवसाय, अपने कर्मचारियों और अपने रोगियों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के बारे में विशेषज्ञ सलाह दे सकते हैं।

COVID-19 pandemic had highlighted the importance of hygiene, health, hospitals, healthcare practitioner, and health budget. With the COVID-19 contagion raging *across the country, India's public health sector has been pushed to firefight an unprecedented health crisis.* The COVID-19 outbreak has pushed India's healthcare sector into intensive care unit (ICU). Infrastructural inadequacies, shortage of human resources, lack of adequate funding and huge interstate and inter-regional variations in the availability of health services have been the major impediments in India's COVID-19-containment strategy. In developing countries like India, a sub-optimal doctor-population ratio (the doctor-population ratio in India is 1:1456 against the WHO recommendation of 1:1000) and the general awareness about health and diseases is low in villages where the country's 70 percent population resides. The health facilities at the Govt.-run hospitals are grossly inadequate for our huge population and these Govt.-run hospitals may not provide recent/cutting-edge technologies. The total net government spending on healthcare was $ 36 billion or 1.23 % of its GDP in 2019-20. In 2021, the public spend in healthcare needs to increase from the current 1.2 percent to at least 2.5 percent of GDP in the next 3 years due to challenges posed by COVID-19 pandemic. Corporate health care facilities available in the metro-cities of country may be expensive for general public without any medical insurance cover. In such a scenario, the medical facilities are largely provided by private doctors and private nursing homes and the private sector consists of 58% of the hospitals in the country, 29% of beds in hospitals, and 81% of doctors. However, the increasing costs of healthcare services, communication gap between doctors and patients, and almost provocative media coverage has caused a lot of mistrust in the general population against doctors. In this background, doctors find it difficult to run

their individual medical practice, satisfy their patients, avoid trouble and also lead happy lives themselves.

कोविड-19 महामारी ने स्वच्छता, स्वास्थ्य, अस्पतालों, स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं और स्वास्थ्य बजट के महत्व को उजागर किया है। देश भर में कोविड-19 संक्रमण के प्रकोप के कारण, भारत के सार्वजनिक स्वास्थ्य क्षेत्र को एक अभूतपूर्व स्वास्थ्य संकट से जूझना पड़ा है। कोविड-19 के प्रकोप ने भारत के स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र को गहन चिकित्सा इकाई (आईसीयू) में धकेल दिया है। बुनियादी ढांचे की अपर्याप्तता, मानव संसाधनों की कमी, पर्याप्त धन का अभाव और स्वास्थ्य सेवाओं की उपलब्धता में अंतरराज्यीय और अंतरक्षेत्रीय भिन्नताएं भारत की कोविड-19 नियंत्रण रणनीति में प्रमुख बाधाएं रही हैं। भारत जैसे विकासशील देशों में, डॉक्टर-जनसंख्या अनुपात (भारत में डॉक्टर-जनसंख्या अनुपात 1:1456 है, जबकि विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) की सिफारिश 1:1000 है) और स्वास्थ्य और बीमारियों के बारे में सामान्य जागरूकता का स्तर उन गांवों में कम है जहां देश की 70 प्रतिशत आबादी रहती है। सरकारी अस्पतालों में स्वास्थ्य सुविधाएं हमारी विशाल आबादी के लिए घोर अपर्याप्त हैं और ये सरकारी अस्पताल नवीनतम/अत्याधुनिक तकनीकें प्रदान नहीं कर सकते हैं। 2019-20 में स्वास्थ्य सेवाओं पर कुल सरकारी खर्च 36 अरब डॉलर था, जो देश के सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) का 1.23% था। कोविड-19 महामारी से उत्पन्न चुनौतियों के कारण, 2021 में स्वास्थ्य सेवाओं पर सार्वजनिक खर्च को वर्तमान 1.2% से बढ़ाकर अगले 3 वर्षों में कम से कम 2.5% करने की आवश्यकता है। देश के महानगरों में उपलब्ध कॉर्पोरेट स्वास्थ्य सुविधाएं बिना किसी चिकित्सा बीमा के आम जनता के लिए महंगी हो सकती हैं। ऐसे में, चिकित्सा सुविधाएं मुख्य रूप से निजी डॉक्टरों और निजी नर्सिंग होम द्वारा प्रदान की जाती हैं। देश के 58% अस्पताल, 29% बेड और 81% डॉक्टर निजी क्षेत्र के अंतर्गत आते हैं। हालांकि, स्वास्थ्य सेवाओं की बढ़ती लागत, डॉक्टरों और मरीजों के बीच संवाद की कमी और मीडिया में लगभग भड़काऊ खबरों के कारण आम जनता में डॉक्टरों के प्रति अविश्वास बढ़ गया है। इस पृष्ठभूमि में, डॉक्टरों के लिए अपना व्यक्तिगत चिकित्सा अभ्यास चलाना, मरीजों को संतुष्ट करना, परेशानियों से बचना और स्वयं सुखी जीवन जीना मुश्किल हो गया है।

In recent years, the doctor-patient relationship has come under a lot of strain all over the world. Part of it is due to a generalized sociocultural change, with more consumerism, increasing expectations from medical professionals and an inability to accept adverse outcomes. Of course, there are many problems and potential solutions related to the way we deal with patients, but a major problem is that of “trust.” The trust between a doctor and a patient is sacred and should remain so. Many senior doctors and health professionals in the past enjoyed the complete faith and trust of all their patients. While it may be difficult to maintain that kind of trust in today’s ever-changing society with big faceless hospitals and increasingly expensive health care, yet all of us, including the doctors and patients should do the best we can to keep this trust as trust is the foundation that is vital for the success of any medical intervention.

हाल के वर्षों में, विश्व भर में डॉक्टर-मरीज के रिश्ते में काफी तनाव आया है। इसका एक कारण व्यापक सामाजिक-सांस्कृतिक परिवर्तन है, जिसमें उपभोक्तावाद में वृद्धि, चिकित्सा पेशेवरों से बढ़ती अपेक्षाएं और प्रतिकूल परिणामों को स्वीकार करने में असमर्थता शामिल है। बेशक, मरीजों के साथ व्यवहार करने के तरीके से संबंधित कई समस्याएं और संभावित समाधान हैं, लेकिन एक प्रमुख समस्या "विश्वास" की है। डॉक्टर और मरीज के बीच का विश्वास पवित्र होता है और इसे बनाए रखना चाहिए। अतीत में कई वरिष्ठ डॉक्टरों और स्वास्थ्य पेशेवरों को उनके सभी मरीजों का पूर्ण विश्वास और भरोसा प्राप्त था। हालांकि आज के तेजी से बदलते समाज में, जहां बड़े-बड़े गुमनाम अस्पताल और स्वास्थ्य सेवाएं लगातार महंगी होती जा रही हैं, उस तरह का विश्वास बनाए रखना मुश्किल हो सकता है, फिर भी हम सभी, डॉक्टरों और मरीजों सहित, को इस विश्वास को बनाए रखने के लिए अपनी पूरी कोशिश करनी चाहिए, क्योंकि विश्वास किसी भी चिकित्सा प्रक्रिया की सफलता के लिए आवश्यक आधार है।

Taking the first step towards an independent medical practice is overcoming the uncertainties. It will enable you to enhance your experience, your goals and change your lifestyle. To tackle your fear and hesitation, knowledge, planning and execution are all you need. Once you understand each step and are aware of the things you need to do, you would smoothly handle the entire process.

स्वतंत्र चिकित्सा अभ्यास की दिशा में पहला कदम अनिश्चितताओं पर काबू पाना है। यह आपको अपने अनुभव, अपने लक्ष्यों को बेहतर बनाने और अपनी जीवनशैली को बदलने में सक्षम बनाएगा। अपने डर और झिझक को दूर करने के लिए, ज्ञान, योजना और क्रियान्वयन ही काफी हैं। एक बार जब आप प्रत्येक चरण को समझ लेंगे और आपको पता चल जाएगा कि आपको क्या करना है, तो आप पूरी प्रक्रिया को आसानी से संभाल लेंगे।

Why This Book?

यह पुस्तक आखिर क्यों?

Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice? is a book written with the sole purpose of offering guidance to aspiring private practitioners. For doctors, things can get quite difficult when they have to keep up with the demands of health care organizations and struggle with maintaining an appropriate work-life balance. Amidst such, private medical practice can be a real relief where you can plan your own schedule and retain more control over your professional life and growth. However, taking the decision to do so may not be as easy especially when you do not have adequate guidance.

डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा व्यवसाय कैसे स्थापित करें? यह पुस्तक निजी चिकित्सकों को मार्गदर्शन प्रदान करने के उद्देश्य से लिखी गई है। डॉक्टरों के लिए स्वास्थ्य सेवा संगठनों की मांगों को पूरा करना और कार्य-जीवन संतुलन बनाए रखना काफी

चुनौतीपूर्ण हो सकता है। ऐसे में, निजी चिकित्सा व्यवसाय एक राहत का विकल्प हो सकता है, जहां आप अपना कार्यक्रम स्वयं तय कर सकते हैं और अपने पेशेवर जीवन और विकास पर अधिक नियंत्रण रख सकते हैं। हालांकि, ऐसा निर्णय लेना उतना आसान नहीं होता, खासकर जब आपको पर्याप्त मार्गदर्शन न मिले।

The book was written to serve as an ultimate guide to help you start and build your own successful medical practice. It will help you to take the leap from your employment to starting your own practice successfully. This book intends to help you make a strong and stable start of private medical practice so that you can tackle the initial challenges efficiently and ensure to have a soaring journey ahead.

यह पुस्तक आपको अपना सफल चिकित्सा व्यवसाय शुरू करने और उसे आगे बढ़ाने में मदद करने के लिए एक संपूर्ण मार्गदर्शिका के रूप में लिखी गई है। यह आपको नौकरी छोड़कर अपना खुद का व्यवसाय शुरू करने में सफलता प्राप्त करने में सहायक होगी। इस पुस्तक का उद्देश्य आपको निजी चिकित्सा व्यवसाय की एक मजबूत और स्थिर शुरुआत करने में मदद करना है, ताकि आप शुरुआती चुनौतियों का कुशलतापूर्वक सामना कर सकें और आगे एक शानदार यात्रा सुनिश्चित कर सकें।

Tapping the managerial, legal and financial aspects, this book offers in-depth guidance pertaining to starting and maintaining a well-organized and secure medical practice. From marketing strategies to financial, ethical considerations and disaster management, you will be able to find direction for all sorts of challenges and phases. When you start a private medical practice, the horizon of your job description expands tremendously. You no longer have to stay confined with your medical skills, but you have to take the role of a manager and an entrepreneur too. You have to look after legal matters and deal with financial aspects consistently.

प्रबंधकीय, कानूनी और वित्तीय पहलुओं को शामिल करते हुए, यह पुस्तक एक सुव्यवस्थित और सुरक्षित चिकित्सा व्यवसाय शुरू करने और उसे बनाए रखने के लिए गहन मार्गदर्शन प्रदान करती है। विपणन रणनीतियों से लेकर वित्तीय, नैतिक पहलुओं और आपदा प्रबंधन तक, आपको हर तरह की चुनौतियों और चरणों के लिए दिशा-निर्देश मिलेंगे। जब आप एक निजी चिकित्सा व्यवसाय शुरू करते हैं, तो आपके कार्यक्षेत्र का दायरा बहुत बढ़ जाता है। अब आपको केवल अपने चिकित्सा कौशल तक ही सीमित नहीं रहना पड़ता, बल्कि आपको एक प्रबंधक और उद्यमी की भूमिका भी निभानी पड़ती है। आपको कानूनी मामलों का ध्यान रखना होता है और वित्तीय पहलुओं को लगातार संभालना होता है।

The crucial aspects like regulation of clinical supplies, ensuring smooth workflow and managing human resources will become completely chaotic if you do not take the right path from day one. So, if it's your day one or even if you are already running a medical practice, this book can be an important guide for you to ensure success and smooth sailing.

नैदानिक आपूर्ति का नियमन, सुचारू कार्यप्रवाह सुनिश्चित करना और मानव संसाधन प्रबंधन जैसे महत्वपूर्ण पहलू पूरी तरह से अव्यवस्थित हो जाएंगे यदि आप शुरुआत से ही सही मार्ग नहीं अपनाते हैं। इसलिए, चाहे यह आपका पहला दिन हो या आप पहले से ही कोई चिकित्सा केंद्र चला रहे हों, यह पुस्तक आपके लिए सफलता और सुचारू संचालन सुनिश्चित करने के लिए एक महत्वपूर्ण मार्गदर्शक साबित हो सकती है।

Starting your own medical practice is an exciting way to take the practice of medicine into your own hands. Unfortunately, it is also complicated and challenging. To ensure success, it's critical to have a clear and detailed plan at the outset itself so that the things can work out as per the schedule.

अपना खुद का चिकित्सा क्लिनिक शुरू करना चिकित्सा के क्षेत्र में अपने हाथ में लेने का एक रोमांचक तरीका है। दुर्भाग्य से, यह जटिल और चुनौतीपूर्ण भी है। सफलता सुनिश्चित करने के

लिए, शुरुआत में ही एक स्पष्ट और विस्तृत योजना बनाना महत्वपूर्ण है ताकि सब कुछ तय समय के अनुसार चल सके।

Today, the world is going through an extremely uncertain period due to the raging global COVID-19 pandemic. It has upended society as we know it and has overwhelmed hospitals. Doctors are on the front line against this dreaded disease and they are trying their level best to stem the time and push back against this terrible virus. The need of the hour is to have greater medical resources, hospitals, clinics and private practices that can help to take care of the maximum number of patients in these dark times. Doctors need to be prepared with the right equipment and protection apparatus to ensure that the virus is held at bay.

आज पूरी दुनिया कोविड-19 महामारी के प्रकोप के कारण बेहद अनिश्चितता के दौर से गुजर रही है। इसने समाज की मौजूदा स्थिति को पूरी तरह से बदल दिया है और अस्पतालों पर भारी दबाव बना दिया है। डॉक्टर इस भयावह बीमारी के खिलाफ लड़ाई में सबसे आगे हैं और इस वायरस को मात देने और इससे लड़ने के लिए अपनी पूरी कोशिश कर रहे हैं। इस कठिन समय में अधिक से अधिक मरीजों की देखभाल के लिए अधिक से अधिक चिकित्सा संसाधनों, अस्पतालों, क्लीनिकों और निजी चिकित्सा केंद्रों की आवश्यकता है। डॉक्टरों को वायरस को फैलने से रोकने के लिए उचित उपकरण और सुरक्षा तंत्र से लैस होना चाहिए।

Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice? is aimed at doctors and health professionals to share tips and a road-map towards the journey of medical entrepreneurship. The author has shared pearls for handling various problems which are faced by the doctors today. If you are considering opening your own medical practice after working as a doctor/medical specialist in a clinic or hospital, then why not? You have the qualification and experience. However, you are hesitant to begin as you don't

know how and where to start. You aren't sure whether you have what it takes to own your own practice.

डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा क्लिनिक कैसे बनाएं? यह पुस्तक डॉक्टरों और स्वास्थ्य पेशेवरों को चिकित्सा उद्यमिता की राह में मार्गदर्शन और सुझाव देने के उद्देश्य से लिखी गई है। लेखक ने आज डॉक्टरों के सामने आने वाली विभिन्न समस्याओं से निपटने के लिए उपयोगी सलाह साझा की है। यदि आप किसी क्लिनिक या अस्पताल में डॉक्टर/चिकित्सा विशेषज्ञ के रूप में काम करने के बाद अपना खुद का चिकित्सा क्लिनिक खोलने पर विचार कर रहे हैं, तो क्यों नहीं? आपके पास योग्यता और अनुभव है। हालांकि, आप शुरुआत करने में हिचकिचा रहे हैं क्योंकि आपको यह नहीं पता कि शुरुआत कैसे और कहां से करें। आपको यह भी नहीं पता कि क्या आप अपना खुद का क्लिनिक चलाने के लिए आवश्यक योग्यता रखते हैं।

So, turn the page now and begin your journey of owning and running your own medical practice in a post-COVID-19 world.

तो, अब नया अध्याय शुरू करें और कोविड-19 के बाद की दुनिया में अपना खुद का मेडिकल प्रैक्टिस चलाने और उसका संचालन करने की अपनी यात्रा शुरू करें।

Dr. Suresh K. Pandey

डॉ. सुरेश के. पांडे

Past President, Kota Division Ophthalmological Society (KDOS)

कोटा डिवीजन नेत्र रोग सोसायटी (केडीओएस) के पूर्व अध्यक्ष

Past Vice President, Indian Medical Association (IMA) KOTA

इंडियन मेडिकल एसोसिएशन (आईएमए) कोटा के पूर्व उपाध्यक्ष

Director, SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center

सुवी नेत्र अस्पताल और लेसिक लेजर केंद्र के निदेशक

C 13 Talwandi, KOTA, RAJ. 324 005 INDIA Phone +91 935 141 2449

सी 13 तलवंडी, कोटा, राज. 324005 भारत फोन +91 935 141 2449

E-mail: suresh.pandey@gmail.com Website: www.suvieyehospital.com

ईमेल: suresh.pandey@gmail.com वेबसाइट: www.suvieyehospital.com

www.drsureshpandey.com

www.drsureshpandey.com

Acknowledgments

स्वीकृतियाँ

The herculean task of writing and compiling a book of such a magnitude is not possible without the help of several people. I take this opportunity to thank all the people who have been the pillars of strength behind the creation of this book.

इतनी विशाल पुस्तक को लिखने और संकलित करने का यह अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य अनेक लोगों के सहयोग के बिना संभव नहीं है। मैं इस अवसर पर उन सभी लोगों को धन्यवाद देना चाहता हूँ जिन्होंने इस पुस्तक के निर्माण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

To start with, I would like to acknowledge the valuable assistance and contribution of my wife, Dr. Vidushi Sharma. I offer deep gratitude also to my adorable daughter, Ishita, who thoroughly understands her Papa's passion for writing and held on even when I was away for the past few weeks for this project.

सबसे पहले, मैं अपनी पत्नी डॉ. विदुषी शर्मा के बहुमूल्य सहयोग और योगदान के लिए आभार व्यक्त करना चाहता हूँ। मैं अपनी प्यारी बेटी इशिता का भी हार्दिक धन्यवाद करता हूँ, जो अपने पापा के लेखन के प्रति जुनून को भलीभांति समझती है और पिछले कुछ हफ्तों से इस प्रोजेक्ट के लिए मेरी अनुपस्थिति में भी मेरा साथ देती रही।

I would like to express my deep gratitude to Prof. Richard L. Lindstrom, Padma Shri Prof. Amod Gupta, Padma Shri Prof. Gullapalli N. Rao and Padma Shri Dr. V. Mohan for writing the forewords in this book. I would like to thank the doctors and staff-members of SuVi Eye Institute & Lasik Laser Center, Kota — Dr. Nipun Bagrecha, Dr. Monika Nagar, and Dr. S. K. Gupta for their assistance. Special thanks to Dr. Abhishek R. Kothari for his inputs in suggesting the title of the book.

इस पुस्तक की प्रस्तावना लिखने के लिए मैं प्रो. रिचर्ड एल. लिंडस्ट्रॉम, पद्म श्री प्रो. अमोद गुप्ता, पद्म श्री प्रो. गुल्लापल्ली एन. राव और पद्म श्री डॉ. वी. मोहन का हार्दिक आभार व्यक्त करना चाहता हूँ। सुवी आई इंस्टीट्यूट एंड लेसिक लेजर सेंटर, कोटा के डॉक्टरों और स्टाफ सदस्यों - डॉ. निपुण बागरेचा, डॉ. मोनिका नागर और डॉ. एस. के. गुप्ता को उनके सहयोग के लिए धन्यवाद। पुस्तक के शीर्षक का सुझाव देने के लिए डॉ. अभिषेक आर. कोठारी को विशेष धन्यवाद।

Last but not the least, I am indebted to the Pblishing team (Maple Press), all medical aspirants, medical students, my patients and my friends and well-wishers who share my dreams and motivate me to do better in the future.

अंत में, मैं प्रकाशन टीम (मेपल प्रेस), सभी मेडिकल उम्मीदवारों, मेडिकल छात्रों, मेरे मरीजों और मेरे दोस्तों और शुभचिंतकों का आभारी हूं जो मेरे सपनों को साझा करते हैं और मुझे भविष्य में बेहतर करने के लिए प्रेरित करते हैं।

- Dr. Suresh K. Pandey

- डॉ. सुरेश के. पांडे

Part I

भाग I

Getting Started

शुरू करना

Chapter 1:

अध्याय 1:

Finding the Purpose of Your Medical Practice

अपने चिकित्सा अभ्यास का उद्देश्य खोजना

"An organization's culture of purpose answers the critical questions of who

किसी संगठन की उद्देश्य-आधारित संस्कृति इस महत्वपूर्ण प्रश्न का उत्तर देती है कि कौन

it is and why it exists. They have a culture of a purpose beyond making a

यह क्या है और इसका अस्तित्व क्यों है। उनके पास एक ऐसी संस्कृति है जिसका उद्देश्य केवल लाभ कमाना नहीं है।

profit."

लाभ।"

- Punit Renjen, CEO, Deloitte

- पुनीत रेनजेन, सीईओ, डेलॉइट

Establishing and managing your own medical practice can be harder than you think. It takes continuous hard work, time and patience to ensure that your own medical practice thrives. There is so much to do in such less time! Ever wonder what keeps those medical practitioners going even after struggling so much? What keeps them motivated even when their business is struggling? It is the purpose.

अपना खुद का मेडिकल प्रैक्टिस शुरू करना और चलाना जितना आप सोचते हैं उससे कहीं ज़्यादा मुश्किल हो सकता है। अपने मेडिकल प्रैक्टिस को सफल बनाने के लिए लगातार मेहनत, समय और धैर्य की ज़रूरत होती है। इतने कम समय में इतना कुछ करना होता है!

क्या आपने कभी सोचा है कि इतनी मुश्किलों के बावजूद भी उन डॉक्टरों को आगे बढ़ने की प्रेरणा कहाँ से मिलती है? जब उनका व्यवसाय मुश्किल दौर से गुज़र रहा होता है तब भी उन्हें क्या चीज़ प्रेरित रखती है? यही है उनका उद्देश्य।

*Just like any other business, private medical practice also require a purpose. It works as a foundation on which you can build your entire practice. After completing my ophthalmology residency from Post Graduate Institute of Medical Education and Research (PGIMER), Chandigarh, I have opportunity to get further training at Storm Eye Institute, Medical University of South Carolina, Charleston, SC, USA, John A. Moran Eye Center, Salt Lake City, Utah, USA and Sydney Eye Hospital, Save Sight Institute, University of Sydney, Australia. My spouse, Dr. Vidushi Sharma completed MD Ophthalmology from All India Institute of Medical Sciences (AIIMS), New Delhi and completed advanced training in oculoplastic surgery from Sydney Eye Hospital, Sydney, Australia. It was a really difficult decision for both of us to return to India and start an ophthalmology practice from scratch in a non-metro city of India. This challenging journey of medical entrepreneurship became easy after finding a purpose that was to carry out our passion to regain the vision of blind/visually impaired population using the cutting-edge technology. We both took very difficult decision to establish SuVi (Su: **Su**resh; Vi: **Vi**dushi) Eye Hospital & Lasik Laser Center at Kota (Rajasthan) with mission statement of Competent Eye Care with Compassion on February 5, 2006. Our purpose to provide the "Vision" to all needy patients kept us going in difficult situation during our transition from working overseas to non metro city in India.*

अन्य सभी व्यवसायों की तरह, निजी चिकित्सा अभ्यास के लिए भी एक उद्देश्य की आवश्यकता होती है। यह एक आधारशिला का काम करता है जिस पर आप अपना पूरा अभ्यास स्थापित कर सकते हैं। पोस्ट ग्रेजुएट इंस्टीट्यूट ऑफ मेडिकल एजुकेशन एंड रिसर्च

(पीजीआईएमईआर), चंडीगढ़ से नेत्र रोग विशेषज्ञ के रूप में रेजीडेंसी पूरी करने के बाद, मुझे स्टॉर्म आई इंस्टीट्यूट, मेडिकल यूनिवर्सिटी ऑफ साउथ कैरोलिना, चार्ल्सटन, एससी, यूएसए, जॉन ए. मोरन आई सेंटर, साल्ट लेक सिटी, यूटा, यूएसए और सिडनी आई हॉस्पिटल, सेव साइट इंस्टीट्यूट, सिडनी विश्वविद्यालय, ऑस्ट्रेलिया में आगे प्रशिक्षण प्राप्त करने का अवसर मिला। मेरी पत्नी, डॉ. विदुषी शर्मा ने अखिल भारतीय आयुर्वेद संस्थान (एआईआईएमएस), नई दिल्ली से नेत्र रोग में एमडी की उपाधि प्राप्त की और सिडनी आई हॉस्पिटल, सिडनी, ऑस्ट्रेलिया से ऑकुलोप्लास्टिक सर्जरी में उन्नत प्रशिक्षण प्राप्त किया। हम दोनों के लिए भारत लौटकर भारत के एक गैर-महानगर में शुरू से नेत्र रोग विशेषज्ञ के रूप में अभ्यास शुरू करना एक बहुत कठिन निर्णय था। चिकित्सा उद्यमिता की यह चुनौतीपूर्ण यात्रा तब आसान हो गई जब हमें एक उद्देश्य मिला - अत्याधुनिक तकनीक का उपयोग करके दृष्टिबाधित/दृष्टिबाधित आबादी की दृष्टि को पुनः प्राप्त करने के अपने जुनून को पूरा करना। हम दोनों ने 5 फरवरी, 2006 को कोटा (राजस्थान) में सुवी (सु: सुरेश; वि: विदुषी) नेत्र अस्पताल और लेसिक लेजर सेंटर की स्थापना का बहुत कठिन निर्णय लिया, जिसका उद्देश्य करुणा के साथ सक्षम नेत्र देखभाल प्रदान करना था। जरूरतमंद मरीजों को "दृष्टि" प्रदान करने के हमारे उद्देश्य ने हमें विदेशों में काम करने से भारत के एक गैर-महानगर में आने के दौरान कठिन परिस्थितियों में भी आगे बढ़ने की प्रेरणा दी।

Why do You Want to Start Your Own Medical Practice?

आप अपना खुद का मेडिकल प्रैक्टिस क्यों शुरू करना चाहते हैं?

When you run your own medical practice (or work within an independent practice), you are much freer to practice medicine in the way you deem most beneficial to patients. As part of a large healthcare organization, you become a cog in a wheel - subject to someone else's schedule, policies, and procedures. As a private practitioner, you have greater say in how to handle patient disputes, the type of environment you want to create, how your office is

staffed, and much more. Increased doctors autonomy results in happier healthcare professionals and patients... a win-win situation.

जब आप अपना खुद का मेडिकल प्रैक्टिस चलाते हैं (या किसी स्वतंत्र प्रैक्टिस में काम करते हैं), तो आपको मरीजों के हित में सबसे बेहतर तरीके से चिकित्सा करने की अधिक स्वतंत्रता होती है। किसी बड़े स्वास्थ्य सेवा संगठन का हिस्सा होने पर, आप एक मशीन का पुर्जा बनकर रह जाते हैं - किसी और के शेड्यूल, नीतियों और प्रक्रियाओं के अधीन। एक निजी चिकित्सक के रूप में, मरीजों के विवादों को सुलझाने, अपने क्लिनिक का माहौल बनाने, अपने क्लिनिक में कर्मचारियों की नियुक्ति करने और अन्य कई मामलों में आपकी अधिक राय होती है। डॉक्टरों की स्वायत्तता बढ़ने से स्वास्थ्य सेवा पेशेवर और मरीज दोनों ही अधिक खुश रहते हैं... यह एक पारस्परिक लाभ की स्थिति है।

Indeed, more and more young doctors are attracted to start the private practices as it offer more health care providers get the chance to practice a greater degree of control as well as acquire the freedom to run their practice as per their desire. Moreover, private practices are also beneficial for smaller communities as they find them less expensive and more accommodating. Being your own boss is another major reason why medical practitioners opt for starting their own practice. Therefore, this is one of the most important questions you need to ask yourself before you start planning for your own practice.

दरअसल, ज़्यादा से ज़्यादा युवा डॉक्टर निजी प्रैक्टिस शुरू करने की ओर आकर्षित हो रहे हैं क्योंकि इससे स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को अपने काम पर ज़्यादा नियंत्रण रखने और अपनी इच्छा अनुसार प्रैक्टिस चलाने की आज़ादी मिलती है। इसके अलावा, निजी प्रैक्टिस छोटे समुदायों के लिए भी फायदेमंद होती हैं क्योंकि वे कम खर्चीली और ज़्यादा सुविधाजनक होती हैं। अपना खुद का मालिक होना भी एक बड़ा कारण है कि डॉक्टर अपनी प्रैक्टिस शुरू

करना पसंद करते हैं। इसलिए, अपनी प्रैक्टिस की योजना बनाने से पहले आपको खुद से यह सवाल ज़रूर पूछना चाहिए।

The purpose of business matters as it works as a pathway which shows you the direction towards your ultimate dream. When you are sure of the reason why you want to do, what you want to do, it will create a sense of excitement, ownership and commitment towards your purpose. The main reason to initiate your own practice is because you are passionate about a cause and ultimately your job will excite you. Majority of individuals love starting a business that revolves around something they deeply care about. Of course, you love your medical practice and want to provide high-quality health care to people. But you need to be more specific. Determine what is it that you love about your job, think about why you want to help people and how exactly are you going to help them. Moreover, what would you offer in your practice that isn't being offered elsewhere? Why would people come to your practice?

व्यवसाय का उद्देश्य महत्वपूर्ण होता है क्योंकि यह एक मार्ग का काम करता है जो आपको आपके अंतिम सपने की ओर ले जाता है। जब आप इस बात को लेकर आश्वस्त होते हैं कि आप क्या करना चाहते हैं और क्यों करना चाहते हैं, तो इससे आपके उद्देश्य के प्रति उत्साह, स्वामित्व और प्रतिबद्धता की भावना पैदा होती है। अपना खुद का व्यवसाय शुरू करने का मुख्य कारण यह है कि आप किसी उद्देश्य के प्रति भावुक हैं और अंततः आपका काम आपको उत्साहित करेगा। अधिकांश लोग ऐसा व्यवसाय शुरू करना पसंद करते हैं जो किसी ऐसी चीज़ से जुड़ा हो जिसकी वे दिल से परवाह करते हों। बेशक, आप अपने चिकित्सा व्यवसाय से प्यार करते हैं और लोगों को उच्च गुणवत्ता वाली स्वास्थ्य सेवा प्रदान करना चाहते हैं। लेकिन आपको और अधिक स्पष्ट होने की आवश्यकता है। यह निर्धारित करें कि आपको अपने काम में क्या पसंद है, इस बारे में सोचें कि आप लोगों की मदद क्यों करना चाहते हैं और आप वास्तव में उनकी मदद कैसे करेंगे। इसके अलावा, आप अपने व्यवसाय में ऐसा क्या प्रदान करेंगे जो कहीं और उपलब्ध नहीं है? लोग आपके पास क्यों आएंगे?

It is of course important to be passionate about what you are doing. Passion works as a motivating factor - it fuels your purpose and keeps you going no matter how many problems come your way. However, without a solid purpose, your passion won't have a direction or pathway through which it can form into a successful plan. With a purpose, you would have the basis to create plans, strategies and goals accordingly. It will also help you in planning for any potential obstacles that might come your way while establishing your practice. Your purpose helps you get there.

आप जो भी कर रहे हैं, उसके प्रति जुनून होना अत्यंत महत्वपूर्ण है। जुनून एक प्रेरक शक्ति के रूप में कार्य करता है - यह आपके उद्देश्य को बल देता है और चाहे कितनी भी समस्याएँ क्यों न आएँ, आपको आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करता है। हालाँकि, एक ठोस उद्देश्य के बिना, आपके जुनून को कोई दिशा या मार्ग नहीं मिलेगा जिसके माध्यम से यह एक सफल योजना का रूप ले सके। उद्देश्य के साथ, आपके पास योजनाएँ, रणनीतियाँ और लक्ष्य बनाने का आधार होगा। यह आपको अपने व्यवसाय को स्थापित करने के दौरान आने वाली संभावित बाधाओं के लिए योजना बनाने में भी मदद करेगा। आपका उद्देश्य आपको वहाँ तक पहुँचने में मदद करता है।

Therefore, determine what is it that you want and what are you aiming to achieve by establishing your own medical practice.

इसलिए, यह निर्धारित करें कि आप क्या चाहते हैं और अपना खुद का मेडिकल प्रैक्टिस स्थापित करके आप क्या हासिल करना चाहते हैं।

Making Core Values

मूल मूल्यों का निर्माण

Once you have determined the main purpose behind establishing your own practice, it is essential for you to create a set of core values upon which your practice will be built. These core values will help you in staying in the right

direction and will prevent you from getting sidetracked from your goals. These values will not just help you in staying in the right direction but also will enable your entire medical staff to follow the right direction and utilize the right strategies and tactics that align with your core values.

एक बार जब आप अपना क्लिनिक स्थापित करने का मुख्य उद्देश्य निर्धारित कर लें, तो आपके लिए कुछ मूलभूत मूल्यों का निर्माण करना आवश्यक है, जिन पर आपका क्लिनिक आधारित होगा। ये मूलभूत मूल्य आपको सही दिशा में बने रहने में मदद करेंगे और आपको अपने लक्ष्यों से भटकने से बचाएंगे। ये मूल्य न केवल आपको सही दिशा में बने रहने में मदद करेंगे, बल्कि आपके पूरे चिकित्सा स्टाफ को भी सही दिशा का अनुसरण करने और उन रणनीतियों और युक्तियों का उपयोग करने में सक्षम बनाएंगे जो आपके मूलभूत मूल्यों के अनुरूप हों।

To help you create sound core values, here are eight easy steps:

मजबूत मूल मूल्यों को विकसित करने में आपकी मदद करने के लिए, यहां आठ आसान चरण दिए गए हैं:

Step 1: Determine your Commitment

चरण 1: अपनी प्रतिबद्धता निर्धारित करें

Building a strong foundation for your medical practice will take time. This time must not be viewed as time wasted. It is essential that you look at it as an investment that will bring in long-term benefits. It is essential that you are committed to the cause. Not just committed towards successfully establishing your medical practice but also successfully running and maintaining it. Moreover, the entire team of staff you would eventually hire for your practice must also be committed towards maintaining the purpose, vision and core values of this practice.

अपने चिकित्सा व्यवसाय की मज़बूत नींव बनाने में समय लगेगा। इस समय को व्यर्थ नहीं जाने देना चाहिए। इसे एक ऐसे निवेश के रूप में देखना आवश्यक है जो दीर्घकालिक लाभ देगा। यह ज़रूरी है कि आप इस कार्य के प्रति समर्पित रहें। न केवल अपने चिकित्सा व्यवसाय को सफलतापूर्वक स्थापित करने के प्रति, बल्कि इसे सफलतापूर्वक चलाने और बनाए रखने के प्रति भी। इसके अलावा, आप अपने व्यवसाय के लिए जिन कर्मचारियों को नियुक्त करेंगे, उनकी पूरी टीम को भी इस व्यवसाय के उद्देश्य, दृष्टिकोण और मूल मूल्यों को बनाए रखने के प्रति समर्पित होना चाहिए।

Step 2: Identifying your Personal Values

चरण 2: अपने व्यक्तिगत मूल्यों की पहचान करना

Your personal values are the ways in which you work and live your life. These might be harder than you think since this is something barely anyone ever thinks about. Your personal values determine things that are important to you. These can be defined as the assessment tool through which you evaluate your life and whether it is going the way you want it to. Once you identify your personal values, it would be easy to figure out what is important to you and how would you want to run your business based on these values. These values will help you in making the right decisions and plans for your individual medical practice. The best way to determine your personal values is by examining your life. Determine the things that made you happy and confident while you were making decisions, the times when you were extremely proud of your professional and personal choices and the times when you were most satisfied.

आपके व्यक्तिगत मूल्य वे तरीके हैं जिनसे आप काम करते हैं और अपना जीवन जीते हैं। इन्हें समझना जितना आप सोचते हैं उससे कहीं अधिक कठिन हो सकता है, क्योंकि इस विषय पर शायद ही कोई कभी विचार करता है। आपके व्यक्तिगत मूल्य ही यह निर्धारित करते हैं कि

आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है। इन्हें एक ऐसे मूल्यांकन उपकरण के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसके माध्यम से आप अपने जीवन का मूल्यांकन करते हैं और यह देखते हैं कि क्या यह आपकी इच्छानुसार चल रहा है। एक बार जब आप अपने व्यक्तिगत मूल्यों को पहचान लेते हैं, तो यह पता लगाना आसान हो जाएगा कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है और आप इन मूल्यों के आधार पर अपना व्यवसाय कैसे चलाना चाहते हैं। ये मूल्य आपको अपने व्यक्तिगत चिकित्सा अभ्यास के लिए सही निर्णय और योजनाएँ बनाने में मदद करेंगे। अपने व्यक्तिगत मूल्यों को निर्धारित करने का सबसे अच्छा तरीका अपने जीवन का विश्लेषण करना है। उन चीजों को पहचानें जिनसे आपको निर्णय लेते समय खुशी और आत्मविश्वास मिला, वे क्षण जब आपको अपने पेशेवर और व्यक्तिगत विकल्पों पर बेहद गर्व हुआ और वे क्षण जब आप सबसे अधिक संतुष्ट थे।

Evaluating the experiences in your past will help you in figuring out your personal values.

अपने अतीत के अनुभवों का मूल्यांकन करने से आपको अपने व्यक्तिगत मूल्यों को समझने में मदद मिलेगी।

Step 3: Personal Values of the Key Players of your Practice

चरण 3: आपके अभ्यास के प्रमुख खिलाड़ियों के व्यक्तिगत मूल्य

Think about the main individuals who are or would be involved in your individual practice. They can be either your partner, your business associates, other doctors, and your staff. Determine what their personal values are. Also, think about your patients. What would their personal values be? If there are already major players that are involved with you, then you can even ask them about their values and the kind of organization they would want to be associated with.

उन प्रमुख व्यक्तियों के बारे में सोचें जो आपके व्यक्तिगत अभ्यास में शामिल हैं या शामिल हो सकते हैं। वे आपके साथी, आपके व्यावसायिक सहयोगी, अन्य डॉक्टर या आपके कर्मचारी

हो सकते हैं। उनके व्यक्तिगत मूल्यों का पता लगाएं। साथ ही, अपने मरीजों के बारे में भी सोचें। उनके व्यक्तिगत मूल्य क्या होंगे? यदि आपके साथ पहले से ही कुछ महत्वपूर्ण लोग जुड़े हुए हैं, तो आप उनसे उनके मूल्यों और उस प्रकार के संगठन के बारे में भी पूछ सकते हैं जिसके साथ वे जुड़ना चाहते हैं।

It is essential to keep in mind that the core values of a business are not just about the owner. They are also about the key players involved. These values help in forming the culture of the organization. Therefore, it is integral to determine the values of other major players when it comes to creating core values.

यह याद रखना आवश्यक है कि किसी व्यवसाय के मूल मूल्य केवल मालिक से संबंधित नहीं होते। वे इसमें शामिल प्रमुख हितधारकों से भी संबंधित होते हैं। ये मूल्य संगठन की संस्कृति को आकार देने में सहायक होते हैं। इसलिए, मूल मूल्यों का निर्धारण करते समय अन्य प्रमुख हितधारकों के मूल्यों को जानना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

Step 4: Start Writing them Down

चरण 4: इन्हें लिखना शुरू करें

Once you have identified your personal values as well as key players' personal values, you need to note them down in one place. Highlight the ones that you believe are most important and will be beneficial for your practice.

एक बार जब आप अपने व्यक्तिगत मूल्यों के साथ-साथ प्रमुख व्यक्तियों के व्यक्तिगत मूल्यों की पहचान कर लें, तो आपको उन्हें एक जगह लिख लेना चाहिए। उन मूल्यों को हाइलाइट करें जो आपको सबसे महत्वपूर्ण लगते हैं और आपके अभ्यास के लिए लाभदायक होंगे।

This would be your first draft.

यह आपका पहला मसौदा होगा।

Step 5: Test These Values

चरण 5: इन मानों का परीक्षण करें

With your first draft prepared, the next thing you need to do is to start testing those values. Once you initiate your plan, you would have to implement these values against the individuals already involved in your practice. Even if you don't have a staff yet, determine what would be the key qualities of your employees. Compare those qualities with the core values you have drafted. Do you think your employees would resonate with those core values? Is there a need to make changes in the core values that you have listed?

पहला मसौदा तैयार हो जाने के बाद, अगला कदम इन मूल्यों का परीक्षण करना है। योजना शुरू करने के बाद, आपको इन मूल्यों को अपने व्यवसाय में पहले से शामिल व्यक्तियों पर लागू करना होगा। भले ही आपके पास अभी तक कोई कर्मचारी न हो, फिर भी अपने कर्मचारियों के प्रमुख गुणों का निर्धारण करें। इन गुणों की तुलना अपने द्वारा तैयार किए गए मूल मूल्यों से करें। क्या आपको लगता है कि आपके कर्मचारी इन मूल मूल्यों से सहमत होंगे? क्या आपके द्वारा सूचीबद्ध मूल मूल्यों में कोई बदलाव करने की आवश्यकता है?

This is an essential step as it will help you in having a nuanced perspective of your values. Also, it will aid you in enhancing the drafted core values and finalizing them.

यह एक आवश्यक कदम है क्योंकि इससे आपको अपने मूल्यों का सूक्ष्म परिप्रेक्ष्य प्राप्त करने में मदद मिलेगी। साथ ही, यह आपको तैयार किए गए मूल मूल्यों को बेहतर बनाने और उन्हें अंतिम रूप देने में भी सहायक होगा।

Step 6: Comparing your Core Values with your Commitment

चरण 6: अपने मूल मूल्यों की तुलना अपनी प्रतिबद्धता से करना

Now you need to evaluate the level of your commitment against your own core values. Ask yourself if you would be willing to hire or even fire employees even if they are adding value to your practice on the basis of

whether they would be able to follow and fit the core values which you have listed. The commitment part won't be easy since your core values would affect your recruitment process and you might have to make a decision of not hiring an applicant who could be a valuable asset but doesn't fit your core values.

अब आपको अपने मूल मूल्यों के आधार पर अपनी प्रतिबद्धता के स्तर का मूल्यांकन करना होगा। खुद से पूछें कि क्या आप उन कर्मचारियों को नियुक्त करने या बर्खास्त करने के लिए तैयार होंगे, भले ही वे आपकी कंपनी के लिए मूल्यवान योगदान दे रहे हों, इस आधार पर कि क्या वे आपके द्वारा सूचीबद्ध मूल मूल्यों का पालन कर पाएंगे या नहीं। प्रतिबद्धता का यह पहलू आसान नहीं होगा क्योंकि आपके मूल मूल्य आपकी भर्ती प्रक्रिया को प्रभावित करेंगे और आपको ऐसे आवेदक को नियुक्त न करने का निर्णय लेना पड़ सकता है जो एक मूल्यवान संपत्ति हो सकता है लेकिन आपके मूल मूल्यों के अनुरूप नहीं है।

It will be challenging, but your core values will be the base upon which you will do everything, including your decisions and your plans. So think carefully before you finalize your core values.

यह चुनौतीपूर्ण होगा, लेकिन आपके मूल मूल्य ही वह आधार होंगे जिन पर आप अपने सभी कार्यों को करेंगे, जिनमें आपके निर्णय और योजनाएँ भी शामिल हैं। इसलिए अपने मूल मूल्यों को अंतिम रूप देने से पहले अच्छी तरह सोच-विचार कर लें।

Step 7: Make Amendments

चरण 7: संशोधन करें

By this step, you might have highlighted a few core values from your draft that you would want to discard and add a few new ones. Share the core values with the major players of your practice and ask them for their valuable feedback.

इस चरण तक, आपने अपने ड्राफ्ट से कुछ ऐसे मुख्य मूल्यों को चिह्नित कर लिया होगा जिन्हें आप हटाना चाहते हैं और कुछ नए जोड़ना चाहते हैं। इन मुख्य मूल्यों को अपनी संस्था के प्रमुख लोगों के साथ साझा करें और उनसे बहुमूल्य प्रतिक्रिया प्राप्त करें।

Refine, alter, reject and add core values once again after receiving feedback. Make the final draft with the list of all the core values you want for your practice.

प्रतिक्रिया मिलने के बाद मूल मूल्यों को परिष्कृत करें, बदलें, अस्वीकार करें और फिर से जोड़ें। अपनी कार्यप्रणाली के लिए आप जिन सभी मूल मूल्यों को अपनाना चाहते हैं, उनकी सूची के साथ अंतिम मसौदा तैयार करें।

Step 8: Implement and Follow

चरण 8: लागू करें और पालन करें

Now that you have the final version of your core values, implement them in your practice. Ensure that all the decisions and choices made are based on the core values. Everything you do in your practice, your core values must be an integral element.

अब जबकि आपके पास अपने मूल मूल्यों का अंतिम संस्करण तैयार है, तो इन्हें अपने कार्य में लागू करें। सुनिश्चित करें कि सभी निर्णय और विकल्प मूल मूल्यों पर आधारित हों। आप अपने कार्य में जो कुछ भी करें, उसमें आपके मूल मूल्य एक अभिन्न अंग होने चाहिए।

According to Tony Hsieh, CEO, Zappos:

ज़ैप्पोस के सीईओ टोनी हसिएह के अनुसार:

"We developed a list of committable core values…not just values that end up being part of a meaningless plaque on the wall. These core values guide us in everything we do today."

"हमने प्रतिबद्धता योग्य मूल मूल्यों की एक सूची तैयार की है… न कि केवल ऐसे मूल्य जो अंततः दीवार पर लगी एक अर्थहीन पट्टिका का हिस्सा बन जाते हैं। ये मूल मूल्य आज हमारे हर कार्य में हमारा मार्गदर्शन करते हैं।"

Your core values aren't just to pass around and hang on the walls of your individual practice. These must be taken seriously and each and every employee must follow these values.

आपके मूल मूल्य केवल इधर-उधर बांटने और अपने व्यक्तिगत व्यवसाय की दीवारों पर टांगने के लिए नहीं हैं। इन्हें गंभीरता से लिया जाना चाहिए और प्रत्येक कर्मचारी को इन मूल्यों का पालन करना चाहिए।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ The purpose of any medical practice is extremely important. It is a pathway that leads you towards your ultimate dream.

➢ किसी भी चिकित्सा अभ्यास का उद्देश्य अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। यह एक ऐसा मार्ग है जो आपको आपके अंतिम सपने की ओर ले जाता है।

➢ With a purpose, you will have the basis to create plans, strategies and goals accordingly.

➢ उद्देश्य होने पर, आपके पास तदनुसार योजनाएँ, रणनीतियाँ और लक्ष्य बनाने का आधार होगा।

➢ The first step should be determining the main reason behind starting your own practice.

➢ पहला कदम यह निर्धारित करना होना चाहिए कि आप अपना खुद का व्यवसाय शुरू करने के पीछे मुख्य कारण क्या है।

➢ Identify the major things you love about your job, how it helps people and how can you improve it.

➢ अपने काम के बारे में उन प्रमुख बातों की पहचान करें जो आपको सबसे ज्यादा पसंद हैं, यह लोगों की कैसे मदद करता है और आप इसे कैसे बेहतर बना सकते हैं।

➢ Figure out the services you want to provide in your practice. Out of these services, which of your services are different from other clinics? Why would people come to your practice?

➢ अपनी प्रैक्टिस में आप कौन-कौन सी सेवाएं देना चाहते हैं, यह तय करें। इन सेवाओं में से आपकी कौन सी सेवाएं अन्य क्लीनिकों से अलग हैं? लोग आपकी प्रैक्टिस में क्यों आएंगे?

➢ Creating core values is also crucial as they help you in staying in the right direction and preventing you from getting sidetracked from your goals.

➢ मूलभूत मूल्यों का निर्माण करना भी महत्वपूर्ण है क्योंकि वे आपको सही दिशा में बने रहने और अपने लक्ष्यों से भटकने से बचाने में मदद करते हैं।

Chapter 2:

अध्याय दो:

Identifying Your Unique Selling

अपनी विशिष्ट विक्रय क्षमता की पहचान करना

Point (USP)

मुख्य बिंदु (विशेषता)

"Our job is to connect to people, to interact with them in a way that leaves

हमारा काम लोगों से जुड़ना है, उनसे इस तरह से बातचीत करना है जिससे उन्हें संतुष्टि मिले।

them better than we found them, more able to get where they'd like to go."

उन्हें हमने जिस स्थिति में पाया था, उससे बेहतर स्थिति में, और अपनी मनचाही जगह पर पहुंचने में अधिक सक्षम।

-Seth Godin

-सेठ गोडिन

The way to differentiate your practice or your brand begins with USP. USP is the Unique Selling Proposition or Unique Selling Point, sometimes also referred to as Unique Value Proposition (UVP). One of the most significant things you need to determine is your clinic's USP. It is the unique idea your clinic or facility occupies which can attract the customers. In simpler words, the major thing you would prefer your patients to remember you or your clinic.

अपने क्लिनिक या ब्रांड को दूसरों से अलग दिखाने का तरीका यूएसपी (USP) से शुरू होता है। यूएसपी का मतलब है यूनिक सेलिंग प्रपोजीशन या यूनिक सेलिंग पॉइंट, जिसे कभी-कभी यूनिक वैल्यू प्रपोजीशन (UVP) भी कहा जाता है। आपके क्लिनिक की यूएसपी तय करना सबसे महत्वपूर्ण चीजों में से एक है। यह वह अनूठा विचार है जो आपके क्लिनिक या सुविधा को दर्शाता है और ग्राहकों को आकर्षित कर सकता है। सरल शब्दों में कहें तो, वह मुख्य बात जिसके कारण आप चाहते हैं कि आपके मरीज आपको या आपके क्लिनिक को याद रखें।

With an entire sea of private medical clinics, established medical practices and hospitals, what makes your private practice different? Why would patients opt for your services instead of others? These factors are what many patients would consider when determining which health care practice to opt for. However, as the clinic owner, it is your job to educate them about the unique thing you offer and why your practice stands apart.

निजी क्लीनिकों, स्थापित चिकित्सा केंद्रों और अस्पतालों की भरमार के बीच, आपका निजी क्लिनिक दूसरों से अलग क्यों है? मरीज़ दूसरों की बजाय आपकी सेवाओं को क्यों चुनेंगे? कई मरीज़ स्वास्थ्य सेवा का चुनाव करते समय इन्हीं बातों पर विचार करते हैं। हालांकि, क्लिनिक के मालिक के रूप में, यह आपका कर्तव्य है कि आप उन्हें अपनी अनूठी सेवाओं के बारे में बताएं और समझाएं कि आपका क्लिनिक दूसरों से अलग क्यों है।

To bring focus to your own position, begin by answering the question: *"Why you? Why Your Medical Practice?"* In concise terms, what is the single most important reason—unlike any competitor— that someone should choose you, your medical practice or your organization? How do you present yourself as different, better and more desirable from any other provider that the consumer/patient could call today? What do you do, and who are you for? Consider how these examples from corporate America communicate a market positioning concept:

अपनी स्थिति को स्पष्ट करने के लिए, सबसे पहले इस प्रश्न का उत्तर दें: "आप ही क्यों? आपका चिकित्सा केंद्र ही क्यों?" संक्षेप में, वह कौन सा सबसे महत्वपूर्ण कारण है—जो किसी भी प्रतियोगी से अलग है—जिसके कारण कोई व्यक्ति आपको, आपके चिकित्सा केंद्र या आपके संगठन को चुने? आप स्वयं को आज उपभोक्ता/रोगी के पास उपलब्ध किसी भी अन्य प्रदाता से अलग, बेहतर और अधिक वांछनीय कैसे प्रस्तुत करते हैं? आप क्या करते हैं, और आप किसके लिए हैं? कॉर्पोरेट जगत के इन उदाहरणों पर विचार करें कि वे बाज़ार स्थिति निर्धारण की अवधारणा को कैसे संप्रेषित करते हैं:

- ***BMW*** *– the ultimate driving machine*
- बीएमडब्ल्यू – ड्राइविंग की सर्वोत्कृष्ट मशीन
- ***Crest*** *– fights cavities*
- क्रेस्ट – दांतों की सड़न से लड़ता है
- ***Domino's*** *– hot, fresh pizza delivered in 30 minutes or less*
- डोमिनोज़ – गरमागरम, ताज़ा पिज़्ज़ा 30 मिनट या उससे कम समय में डिलीवर किया जाता है
- ***Excedrin*** *– the headache expert, for the toughest headache*
- एक्ससेड्रिन – सबसे असहनीय सिरदर्द के लिए सिरदर्द विशेषज्ञ
- ***Home Depot*** *– the do-it-yourself hardware department store*
- होम डिपो – स्वयं से हार्डवेयर की मरम्मत करने वाला डिपार्टमेंटल स्टोर
- ***Mercedes-Benz*** *– the best or nothing*
- मर्सिडीज-बेंज – या तो सर्वश्रेष्ठ या कुछ भी नहीं
- ***Nike*** *–just do it*
- नाइकी बस कर दो
- ***Volvo*** *– safety for your family*

• वोल्वो – आपके परिवार के लिए सुरक्षा

Recognizing the USP of your own medical practice will require a bit of research and your time. You need to ensure that you are not highlighting something as unique which actually is being practiced in other clinics or medical institutions. This is the reason why proper research must be conducted before recognizing the USP (Figure 2.1).

अपने चिकित्सा अभ्यास की विशिष्टता (यूएसपी) को पहचानने के लिए आपको कुछ शोध और समय की आवश्यकता होगी। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप किसी ऐसी चीज़ को विशिष्ट बताकर उजागर न करें जो वास्तव में अन्य क्लीनिकों या चिकित्सा संस्थानों में भी प्रचलित हो। यही कारण है कि यूएसपी को पहचानने से पहले उचित शोध करना आवश्यक है (चित्र 2.1)।

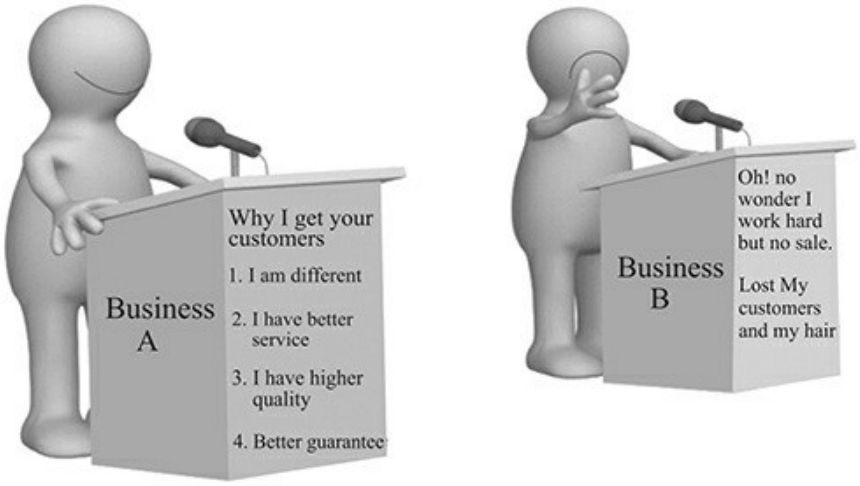

Business A
Why I get your customers
1. I am different
2. I have better service
3. I have higher quality
4. Better guarantee
Business B
Oh! no wonder I work hard but no sale.
Lost My customers and my hair

Figure 2.1: Importance of finding USP (Business A with USP;

चित्र 2.1: यूएसपी खोजने का महत्व (यूएसपी वाला व्यवसाय ए);

Business B without USP)

व्यवसाय बी (बिना यूएसपी के)

When we started our ophthalmology practice SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center at Kota, we identified our USP as Competent Eye Care with Compassion. We ensured to provide the best possible eye care for every patient visiting our practice in a compassionate way with the aim to exceed from their expectation.

कोटा में सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर की नेत्र चिकित्सा सेवा शुरू करते समय, हमने अपनी विशिष्ट विशेषता (यूएसपी) को करुणा के साथ सक्षम नेत्र देखभाल के रूप में परिभाषित किया। हमने यह सुनिश्चित किया कि हमारे क्लिनिक में आने वाले प्रत्येक रोगी को करुणापूर्ण तरीके से सर्वोत्तम संभव नेत्र देखभाल प्रदान की जाए, ताकि उनकी अपेक्षाओं से भी बढ़कर सेवा दी जा सके।

*We also followed the **ABCDEF** (**A** for Availability; **B** for Behavior; **C** for*

हमने ABCDEF (A का अर्थ उपलब्धता; B का अर्थ व्यवहार; C का अर्थ) का भी पालन किया।

*Care, Competence, Compassion; **D** for Delivery of the best possible services; **E** for Exceeding patient's expectation; **F** for Feedback from patients to improve the services) during the starting phase of our journey of medical entrepreneurship. All of the routine OPD and operated cases were telephoned periodically by our team enquiring their eye condition and we reassured our routine and operated patients to provide the best possible eye care over the phone even they were away from city or during the COVID-19 pandemic lockdown when they were confined to their home. Our city is home to more than 1,50000 coaching students who came to Kota for IIT or Medical coaching. In addition to providing the best possible eye care to these coaching students, we encouraged them to aim high and achieve their goal. Many of these coaching students spread the word about our practice not only in the city (among their friends, coaching faculty members and landlord) but to their home state also. This was reflected by consulting or*

getting the surgery done on the eyes of their family members. The USP of Competent Eye Care with Compassion and ABCDEF principle helped us to grow our eye care practice from 10 patients per day (in 2006) to about 250 patients per day in a short span of two years.

चिकित्सा उद्यमिता की हमारी यात्रा के आरंभिक चरण में, हमने देखभाल, दक्षता और करुणा (D का अर्थ है सर्वोत्तम संभव सेवाएं प्रदान करना; E का अर्थ है रोगी की अपेक्षाओं से बढ़कर सेवाएं देना; F का अर्थ है सेवाओं में सुधार के लिए रोगियों से प्राप्त प्रतिक्रिया) पर जोर दिया। हमारी टीम नियमित ओपीडी और ऑपरेशन किए गए सभी रोगियों को समय-समय पर फोन करके उनकी आंखों की स्थिति के बारे में जानकारी लेती थी और उन्हें आश्वस्त करती थी कि चाहे वे शहर से दूर हों या कोविड-19 महामारी के लॉकडाउन के दौरान घर में ही बंद हों, हम उन्हें फोन पर ही सर्वोत्तम संभव नेत्र देखभाल प्रदान करेंगे। हमारे शहर में 15 लाख से अधिक छात्र हैं जो IIT या मेडिकल कोचिंग के लिए कोटा आए हैं। इन छात्रों को सर्वोत्तम संभव नेत्र देखभाल प्रदान करने के साथ-साथ, हमने उन्हें उच्च लक्ष्य रखने और उन्हें प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित किया। इनमें से कई छात्रों ने न केवल शहर में (अपने दोस्तों, कोचिंग संकाय सदस्यों और मकान मालिक के बीच) बल्कि अपने गृह राज्य में भी हमारे क्लिनिक के बारे में बताया। इसका प्रमाण उनके परिवार के सदस्यों की आंखों की सर्जरी करवाने या उनसे परामर्श लेने से मिलता है। करुणा के साथ सक्षम नेत्र देखभाल की हमारी विशिष्ट विशेषता और एबीसीडीईएफ सिद्धांत ने हमें अपने नेत्र देखभाल क्लिनिक को प्रतिदिन 10 रोगियों (2006 में) से बढ़ाकर केवल दो वर्षों में लगभग 250 रोगियों प्रति दिन तक पहुंचाने में मदद की।

Understanding the Unique Selling Point

विशिष्ट विक्रय बिंदु को समझना

It is human nature to want one's private practice to be famous for many things. There are various businesses that have attempted or are attempting to stand for various things as they want to do well in all domains for the people.

However, this is a major mistake made by many businesses especially when they are starting out. They want to be known for their high-quality food and also for their cheapest prices; they want to be known for their best hair-styling and also for best manicures. Similarly, you might want to be known for the best medical service and also want to be known as a clinic with reasonable pricing.

यह मानवीय स्वभाव है कि हर कोई अपने निजी क्लिनिक को कई चीजों के लिए प्रसिद्ध बनाना चाहता है। कई व्यवसाय अलग-अलग क्षेत्रों में लोगों की सेवा करने के उद्देश्य से विभिन्न पहचान बनाने का प्रयास कर रहे हैं या कर चुके हैं। हालांकि, यह एक बड़ी गलती है जो कई व्यवसाय, विशेष रूप से शुरुआत में, करते हैं। वे अपने उच्च गुणवत्ता वाले भोजन और सबसे कम कीमतों के लिए जाने जाना चाहते हैं; वे बेहतरीन हेयर स्टाइलिंग और बेहतरीन मैनीक्योर के लिए जाने जाना चाहते हैं। इसी तरह, आप भी बेहतरीन चिकित्सा सेवा और उचित मूल्य वाले क्लिनिक के रूप में जाने जाना चाह सकते हैं।

But, there is a problem!

लेकिन एक समस्या है!

While attempting to be the best at everything, you would end up not being known for anything.

हर चीज में सर्वश्रेष्ठ बनने की कोशिश में, अंततः आप किसी भी चीज के लिए जाने नहीं जाएंगे।

Let your exceptional services do that for you. However, it is essential that you focus on only one thing about your clinic as your USP. Once you attract the customers (patients) with your USP, you can focus on customer (patient) satisfaction and impress them with your high-quality services and care. You don't have to tell them that you are good at everything but you let them experience it.

आपकी असाधारण सेवाएं ही यह काम कर देंगी। हालांकि, यह आवश्यक है कि आप अपने क्लिनिक की केवल एक खास बात को ही अपनी यूएसपी (विशिष्टता) बनाएं। एक बार जब आप अपनी यूएसपी से ग्राहकों (मरीजों) को आकर्षित कर लेते हैं, तो आप ग्राहक (मरीज) संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं और उन्हें अपनी उच्च गुणवत्ता वाली सेवाओं और देखभाल से प्रभावित कर सकते हैं। आपको उन्हें यह बताने की आवश्यकता नहीं है कि आप हर चीज में अच्छे हैं, बल्कि उन्हें इसका अनुभव कराएं।

Initially, all you have to do is determine a USP and promote it rigorously.

शुरुआत में, आपको बस एक यूएसपी (अमेरिकी विशिष्ट पहचान) निर्धारित करनी होगी और उसका जमकर प्रचार करना होगा।

There aren't any formulas or the right ways of setting a USP, but there are a few things that must be taken under consideration in order to determine your USP:

यूएसपी निर्धारित करने के लिए कोई निश्चित फार्मूला या सही तरीका नहीं है, लेकिन आपकी यूएसपी निर्धारित करने के लिए कुछ बातों पर विचार करना आवश्यक है:

• Identifying the major element of your service as well as your customer

• अपनी सेवा के साथ-साथ अपने ग्राहक के प्रमुख तत्व की पहचान करना

(patient) base.

(रोगी) आधार।

• Studying the campaigns and advertisement of your competitors to

• अपने प्रतिस्पर्धियों के अभियानों और विज्ञापनों का अध्ययन करना ताकि

recognize the ways you can differ from them.

उन तरीकों को पहचानें जिनसे आप उनसे भिन्न हो सकते हैं।

• Personalizing the USP as per the needs of your customers (patients).

- अपने ग्राहकों (मरीजों) की जरूरतों के अनुसार यूएसपी को वैयक्तिकृत करना।

Indeed, this is easier said than done. However, once you conduct good research and figure out the basics, you would be able to easily create your USP.

सच कहें तो, यह कहना आसान है, करना मुश्किल। हालांकि, एक बार जब आप अच्छी तरह से शोध कर लें और बुनियादी बातों को समझ लें, तो आप आसानी से अपना यूएसपी (विशिष्ट पहचान बिंदु) तैयार कर पाएंगे।

Major Steps Required to Formulate USP

यूएसपी तैयार करने के लिए आवश्यक प्रमुख चरण

Following are the main steps you need to take in order to formulate the right USP for your private medical practice:

अपने निजी चिकित्सा अभ्यास के लिए सही यूएसपी तैयार करने के लिए आपको निम्नलिखित मुख्य कदम उठाने होंगे:

Conduct an Industry Research

उद्योग अनुसंधान का संचालन करें

The first thing you must do is conduct research on the health care industry. This will determine the services, products and unique practices that are available in the market for the customers. It must include the identification of your competitors as well as an in-depth analysis of the products and services being provided by them. Identify the services that already exist which you would also be offering and analyze how you can make them different. How are your competitors marketing their services and products? Analyze their advertisements, their websites, their promotions and other marketing content. Focus more on other private medical practices. This research will

help you in doing a comparative analysis and discovering the unique things about your services and practice.

सबसे पहले आपको स्वास्थ्य सेवा उद्योग पर शोध करना होगा। इससे आपको बाज़ार में ग्राहकों के लिए उपलब्ध सेवाओं, उत्पादों और विशिष्ट पद्धतियों का पता चलेगा। इसमें अपने प्रतिस्पर्धियों की पहचान करना और उनके द्वारा प्रदान किए जा रहे उत्पादों और सेवाओं का गहन विश्लेषण करना शामिल होना चाहिए। उन सेवाओं की पहचान करें जो पहले से मौजूद हैं और जिन्हें आप भी प्रदान करना चाहते हैं, और विश्लेषण करें कि आप उन्हें कैसे अलग बना सकते हैं। आपके प्रतिस्पर्धी अपनी सेवाओं और उत्पादों का विपणन कैसे कर रहे हैं? उनके विज्ञापनों, वेबसाइटों, प्रचार सामग्री और अन्य विपणन सामग्री का विश्लेषण करें। अन्य निजी चिकित्सा केंद्रों पर अधिक ध्यान केंद्रित करें। यह शोध आपको तुलनात्मक विश्लेषण करने और अपनी सेवाओं और पद्धति की विशिष्टताओं को खोजने में मदद करेगा।

Research the Reviews and Feedback

समीक्षाओं और प्रतिक्रियाओं पर शोध करें।

After getting to know your competitors better, you also need to discover how their customers/patients review them. What are the things which their customers/patients like the most? What do they dislike? How about the customer service they are offering? Are people complaining about the bad behavior of the medical staff? Long wait at the reception? Have there been complaints about the billing system? What are the things that they are most happy about? Do they have a supportive and kind staff? What is their range of billing options, payment methods and payment systems? This will help you in determining a better feel of the industry so you can create an excellent USP.

अपने प्रतिस्पर्धियों को बेहतर ढंग से जानने के बाद, आपको यह भी पता लगाना होगा कि उनके ग्राहक/मरीज उनके बारे में क्या राय रखते हैं। उनके ग्राहकों/मरीजों को सबसे ज्यादा क्या पसंद है? उन्हें क्या नापसंद है? उनकी ग्राहक सेवा कैसी है? क्या लोग चिकित्सा

कर्मचारियों के बुरे व्यवहार की शिकायत कर रहे हैं? रिसेप्शन पर लंबा इंतजार करना पड़ता है? क्या बिलिंग सिस्टम को लेकर कोई शिकायतें हैं? ग्राहक किन बातों से सबसे ज्यादा खुश हैं? क्या उनके कर्मचारी सहयोगी और विनम्र हैं? उनके पास बिलिंग के कितने विकल्प, भुगतान विधियां और भुगतान प्रणालियां उपलब्ध हैं? इससे आपको उद्योग की बेहतर समझ मिलेगी और आप एक बेहतरीन यूएसपी (USP) तैयार कर सकेंगे।

Research your Target Market

अपने लक्षित बाजार पर शोध करें

The next thing is to research on your target market. Apparently, who are your target customers (patients)? Who are they? Where do they live? What is their income? What are they most likely to expect from you? Here you can further have a look at the target market of your competitors who are offering similar services as you. What do the customers expect from the services? What are they looking for and what makes them satisfied more about medical services? Is it the staff's behavior? More payment options? High tech equipment?

अगला चरण है अपने लक्षित बाज़ार पर शोध करना। ज़ाहिर है, आपके लक्षित ग्राहक (मरीज़) कौन हैं? वे कौन हैं? वे कहाँ रहते हैं? उनकी आय कितनी है? वे आपसे क्या अपेक्षा रखते हैं? यहाँ आप अपने उन प्रतिस्पर्धियों के लक्षित बाज़ार पर भी नज़र डाल सकते हैं जो आपके जैसी ही सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं। ग्राहक सेवाओं से क्या अपेक्षा रखते हैं? वे क्या खोज रहे हैं और चिकित्सा सेवाओं से उन्हें सबसे ज़्यादा संतुष्टि किस बात से मिलती है? क्या यह कर्मचारियों का व्यवहार है? भुगतान के अधिक विकल्प? अत्याधुनिक उपकरण?

Research Products

अनुसंधान उत्पाद

Now you would have a better feel of not just the medical industry but also your competitors. Now you must focus on the products, medications, medical equipment and other supplies. What is being most used at other medical

clinics or what helps the patients the most? Are your patients satisfied with the products? What are some of the associated weaknesses and strengths? Have you used the products before? Which products would you prefer to add to your clinic's inventory?

अब आपको न सिर्फ चिकित्सा उद्योग बल्कि अपने प्रतिस्पर्धियों की भी बेहतर समझ हो गई होगी। अब आपको उत्पादों, दवाओं, चिकित्सा उपकरणों और अन्य सामग्रियों पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। अन्य चिकित्सा क्लीनिकों में सबसे अधिक उपयोग किए जाने वाले उत्पाद कौन से हैं या मरीजों को सबसे अधिक लाभ किससे मिलता है? क्या आपके मरीज उत्पादों से संतुष्ट हैं? इन उत्पादों की कुछ कमियां और खूबियां क्या हैं? क्या आपने पहले कभी इन उत्पादों का उपयोग किया है? आप अपने क्लिनिक के स्टॉक में कौन से उत्पाद शामिल करना चाहेंगे?

Create a List of Benefits

लाभों की सूची बनाएं

Now list down all the benefits you can offer to your target market. What are the things that are similar to your competitors and what are the things that are different? Is there anything unique that you are offering? Be specific about everything. The more concise you are at listing these down, the easier it would be to recognize your USP.

अब अपने लक्षित बाज़ार को आप जो भी लाभ दे सकते हैं, उन सभी को सूचीबद्ध करें। आपके प्रतिस्पर्धियों से कौन सी बातें मिलती-जुलती हैं और कौन सी बातें उनसे अलग हैं? क्या आप कुछ अनूठा पेश कर रहे हैं? हर बात को स्पष्ट रूप से बताएं। आप जितनी संक्षिप्तता से इन्हें सूचीबद्ध करेंगे, आपकी विशिष्ट पहचान (USP) को पहचानना उतना ही आसान होगा।

Identify the Weaknesses

कमजोरियों की पहचान करें

It is also essential that you note the weaknesses of your services and products so that you can figure out ways to improve. It could be hard to be brutally honest about this yourself but you must try your best. You can also ask your friends, family and colleagues to help you with this. Once you determine the weaknesses, you can eliminate those points from your USP list and focus on improving those weaknesses.

अपनी सेवाओं और उत्पादों की कमियों को पहचानना भी आवश्यक है ताकि आप उन्हें सुधारने के तरीके खोज सकें। खुद के प्रति पूरी तरह ईमानदार होना शायद मुश्किल हो, लेकिन आपको पूरी कोशिश करनी चाहिए। आप अपने दोस्तों, परिवार और सहकर्मियों से भी इसमें मदद मांग सकते हैं। एक बार कमियों का पता चल जाने पर, आप उन बिंदुओं को अपनी यूएसपी सूची से हटा सकते हैं और उन कमियों को सुधारने पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।

Perform an Analysis

विश्लेषण करें

Once you have everything, you can start analyzing and examining the collected information. Review all the details, eliminate things and highlight the ones you want to be included in your USP. Compare your strengths with the strengths of your competitors. This will further help you in identifying the uniqueness of your practice. Then come up with a draft of your USP.

एक बार जब आपके पास सभी जानकारी हो जाए, तो आप उसका विश्लेषण और जांच शुरू कर सकते हैं। सभी विवरणों की समीक्षा करें, अनावश्यक चीज़ों को हटा दें और उन चीज़ों को चुनें जिन्हें आप अपने यूएसपी में शामिल करना चाहते हैं। अपनी खूबियों की तुलना अपने प्रतिस्पर्धियों की खूबियों से करें। इससे आपको अपने व्यवसाय की विशिष्टता को पहचानने में और मदद मिलेगी। फिर अपने यूएसपी का एक मसौदा तैयार करें।

Test It

इसका परीक्षण करें

The best way to ensure that you have a great USP which is giving you positive results is to test it. You can conduct small research by conducting interviews or a survey with a small group of your target audience. Notice how they react and note down everything. Do this at least twice.

यह सुनिश्चित करने का सबसे अच्छा तरीका है कि आपके पास एक बेहतरीन यूएसपी है जो आपको सकारात्मक परिणाम दे रही है, वह है इसका परीक्षण करना। आप अपने लक्षित दर्शकों के एक छोटे समूह के साथ साक्षात्कार या सर्वेक्षण करके एक छोटा शोध कर सकते हैं। उनकी प्रतिक्रियाओं पर ध्यान दें और सब कुछ नोट कर लें। ऐसा कम से कम दो बार करें।

Make Adjustments

समायोजन करें

Once you have the results, identify the things that were positive and the things that were negative. Determine the ways by which you can improve your USP. Make the necessary changes and then finalize it.

परिणाम प्राप्त होने के बाद, सकारात्मक और नकारात्मक पहलुओं को पहचानें। अपनी विशिष्ट विशेषज्ञता (यूएसपी) को बेहतर बनाने के तरीकों का निर्धारण करें। आवश्यक बदलाव करें और फिर इसे अंतिम रूप दें।

Spread the Word

प्रचार कीजिये

Congratulations, you now have a USP for your private clinic. The next step is to promote the message and spread it among your target audience. Ensure that this USP is included in all of your advertisements, promotions, press releases, social media pages, blogs and other marketing content. This USP

would be the foundation around which you would create your brand and market it.

बधाई हो, अब आपके निजी क्लिनिक के लिए एक विशिष्ट पहचान (यूएसपी) तैयार है। अगला कदम है इस संदेश को प्रचारित करना और इसे अपने लक्षित दर्शकों तक पहुंचाना। सुनिश्चित करें कि यह यूएसपी आपके सभी विज्ञापनों, प्रचारों, प्रेस विज्ञप्तियों, सोशल मीडिया पेजों, ब्लॉगों और अन्य मार्केटिंग सामग्री में शामिल हो। यह यूएसपी वह आधार होगा जिसके चारों ओर आप अपना ब्रांड बनाएंगे और उसका विपणन करेंगे।

It is essential that you realize the importance of USP and how it can influence your entire brand. Ensure you don't rush through this process as this could result in loss of potential customers and hence, affect your revenue.

यह समझना बेहद ज़रूरी है कि यूएसपी (यूपीएस) कितना महत्वपूर्ण है और यह आपके पूरे ब्रांड को कैसे प्रभावित कर सकता है। इस प्रक्रिया में जल्दबाजी न करें, क्योंकि इससे संभावित ग्राहक खो सकते हैं और परिणामस्वरूप, आपकी आय प्रभावित हो सकती है।

Tips to Get You Started

शुरुआत करने के लिए कुछ सुझाव

Here are a few useful tips that can get you started in determining and creating your USP for your clinic:

यहां कुछ उपयोगी सुझाव दिए गए हैं जो आपके क्लिनिक के लिए आपकी विशिष्ट पहचान (यूएसपी) निर्धारित करने और बनाने में आपकी मदद कर सकते हैं:

Keep it Precise and Short

इसे सटीक और संक्षिप्त रखें

You need to remember that the USP is not supposed to be an introduction to your business or practice. It must be short and a precise sentence or two.

Avoid rambling on or trying too hard to explain. The more precise it is, the more effective it would be.

आपको याद रखना चाहिए कि यूएसपी आपके व्यवसाय या प्रैक्टिस का परिचय नहीं होना चाहिए। यह संक्षिप्त और सटीक वाक्यों में होना चाहिए। अनावश्यक बातें करने या बहुत अधिक समझाने की कोशिश करने से बचें। यह जितना सटीक होगा, उतना ही प्रभावी होगा।

Be Clear

स्पष्ट होना

Ensure that you are clear in sharing the benefits. Let the patients know the guaranteed outcome they will be receiving by trusting your practice. Use simple words and don't use technical and complex jargon.Remember, people from all walks of life would be availing of your services. Avoid making it difficult for them to understand.

लाभों को स्पष्ट रूप से साझा करना सुनिश्चित करें। मरीजों को बताएं कि आपके क्लिनिक पर भरोसा करने से उन्हें निश्चित रूप से बेहतर परिणाम मिलेंगे। सरल शब्दों का प्रयोग करें और तकनीकी व जटिल शब्दावली का प्रयोग न करें। याद रखें, समाज के हर वर्ग के लोग आपकी सेवाओं का लाभ उठाएंगे। उन्हें समझने में कठिनाई न होने दें।

Write Out Everything

सब कुछ लिखो

Write down everything that comes to your mind. This strategy helps if you are stuck and are unable to figure out how and what to write. Note down how you want people to see your private clinic, what you want them to think and imagine what you would want from a medical service if you were a patient. In many cases, noting down all your thoughts and ideas not only helps in the thinking process but also in organizing your ideas and figuring out the things

that matter most to you. Once you are done, summarize the content in a paragraph or two. Figuring out your USP would be much easier from a jotted down small paragraph instead of the constant flow of ideas shooting in your mind randomly.

अपने मन में आने वाले हर विचार को लिख लें। यह रणनीति तब मददगार होती है जब आप अटक जाते हैं और समझ नहीं पाते कि क्या और कैसे लिखें। लिखें कि आप अपने निजी क्लिनिक को लोगों के सामने कैसे पेश करना चाहते हैं, वे क्या सोचें और कल्पना करें कि यदि आप एक मरीज होते तो आप चिकित्सा सेवा से क्या अपेक्षा रखते। कई मामलों में, अपने सभी विचारों और सुझावों को लिखने से न केवल सोचने की प्रक्रिया में मदद मिलती है, बल्कि विचारों को व्यवस्थित करने और अपने लिए सबसे महत्वपूर्ण बातों को समझने में भी मदद मिलती है। जब आप लिख लें, तो सामग्री को एक या दो पैराग्राफ में संक्षेप में लिखें। अपने दिमाग में लगातार आने वाले विचारों के बजाय, लिखे हुए छोटे पैराग्राफ से अपनी विशिष्ट पहचान (USP) को समझना कहीं अधिक आसान होगा।

Edit as Much as you Can

जितना हो सके संपादित करें

Keep editing the paragraph(s) and make it more concise till you end up with just one or two sentences. This will be super challenging but this is one of the most crucial elements for determining a good USP. People would prefer to read a sentence or two rather than a complete paragraph in the name of USP. This is why a short, precise sentence that clearly states your USP would be perfect.

पैराग्राफ को तब तक संपादित करते रहें और संक्षिप्त करते रहें जब तक कि वह एक या दो वाक्यों तक सीमित न रह जाए। यह बेहद चुनौतीपूर्ण होगा, लेकिन एक अच्छी यूएसपी निर्धारित करने के लिए यह सबसे महत्वपूर्ण तत्वों में से एक है। लोग यूएसपी के नाम पर पूरा

पैराग्राफ पढ़ने के बजाय एक या दो वाक्य पढ़ना पसंद करते हैं। इसीलिए एक छोटा, सटीक वाक्य जो आपकी यूएसपी को स्पष्ट रूप से बताता हो, एकदम सही रहेगा।

Don't Forget to be Creative

रचनात्मक होना न भूलें

A good USP is one which is new and creative. Don't be afraid to have a little fun with it. A creative one would ensure that people will remember it, which means ultimately they will remember your clinic as well. As long as you are demonstrating your uniqueness to the target market, your USP is effective even if it has a fun element in it.

एक अच्छा यूएसपी वह होता है जो नया और रचनात्मक हो। इसे लेकर थोड़ा मज़ाक करने से न हिचकिचाएं। एक रचनात्मक यूएसपी यह सुनिश्चित करेगा कि लोग इसे याद रखें, जिसका अर्थ है कि अंततः वे आपके क्लिनिक को भी याद रखेंगे। जब तक आप लक्षित बाजार को अपनी विशिष्टता प्रदर्शित कर रहे हैं, आपका यूएसपी प्रभावी है, भले ही उसमें कोई मनोरंजक तत्व शामिल हो।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Recognizing the USP of your own medical practice requires a bit of research and your time.

➢ अपने स्वयं के चिकित्सा अभ्यास की विशिष्ट पहचान (यूएसपी) को पहचानने के लिए थोड़ी सी शोध और आपके समय की आवश्यकता होती है।

➢ You must educate your target audience about the unique thing which your private clinic offers and why it stands apart from the crowd.

➢ आपको अपने लक्षित दर्शकों को यह बताना होगा कि आपका निजी क्लिनिक क्या अनूठी सुविधा प्रदान करता है और यह दूसरों से अलग क्यों है।

- It is essential that you focus on only one thing about your clinic as your USP.
- यह आवश्यक है कि आप अपने क्लिनिक के बारे में केवल एक ही बात पर ध्यान केंद्रित करें, उसे ही अपनी विशिष्ट पहचान (यूएसपी) बनाएं।
- The more precise your USP is, the more effective it would be.
- आपका यूएसपी जितना सटीक होगा, उतना ही अधिक प्रभावी होगा।

Chapter 3

अध्याय 3

Creating an Action Plan for

कार्य योजना तैयार करना

Your Medical Practice

आपका चिकित्सा केंद्र

“The path to success is to take massive, determined actions.”

"सफलता का मार्ग बड़े पैमाने पर, दृढ़ संकल्प के साथ कदम उठाना है।"

- Tony Robbins (Business & Life Strategist, Author)

- टोनी रॉबिंस (व्यापार और जीवन रणनीतिकार, लेखक)

Medical entrepreneurship is not taught in the medical college curriculum. Many doctors are hesitant to take a path that requires massive investment, and uncertainty about the financial success of the venture. For example, when I was working at an academic university and performing eye surgery, I never realized the cost of the operating microscope, equipments such as phacoemulsifier or lasik laser machines or other disposables. It took me a lot of courage to leave the academic institute and start a new journey of medical entrepreneurship by establishing SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center at Kota. Most of the senior colleagues discouraged us to follow the path with uncharted territory. As quoted by Benjamin Franklin- “Failing to prepare, you are preparing to fail.” I read several motivational books to prepare myself for this new journey of medical

entrepreneurship. These books became my best friends and I followed positive affirmative messages to utilize my subconscious brain.

मेडिकल कॉलेज के पाठ्यक्रम में मेडिकल एंटरप्रेन्योरशिप नहीं सिखाई जाती। कई डॉक्टर ऐसे रास्ते पर चलने से हिचकिचाते हैं जिसमें भारी निवेश की आवश्यकता होती है और उद्यम की वित्तीय सफलता अनिश्चित होती है। उदाहरण के लिए, जब मैं एक शैक्षणिक विश्वविद्यालय में काम कर रहा था और नेत्र शल्य चिकित्सा कर रहा था, तब मुझे ऑपरेटिंग माइक्रोस्कोप, फैकोइमल्सीफायर या लेसिक लेजर मशीन जैसे उपकरणों या अन्य डिस्पोजेबल वस्तुओं की लागत का कभी अंदाजा नहीं हुआ। शैक्षणिक संस्थान छोड़ने और कोटा में सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर की स्थापना करके मेडिकल एंटरप्रेन्योरशिप की एक नई यात्रा शुरू करने के लिए मुझे बहुत साहस जुटाना पड़ा। अधिकांश वरिष्ठ सहकर्मियों ने हमें इस अनजानी राह पर चलने से हतोत्साहित किया। जैसा कि बेंजामिन फ्रैंकलिन ने कहा है - "तैयारी न करना, असफलता की तैयारी करना है।" मैंने मेडिकल एंटरप्रेन्योरशिप की इस नई यात्रा के लिए खुद को तैयार करने के लिए कई प्रेरक पुस्तकें पढ़ीं। ये पुस्तकें मेरी सबसे अच्छी दोस्त बन गईं और मैंने अपने अवचेतन मस्तिष्क को सक्रिय करने के लिए सकारात्मक संदेशों का पालन किया।

Creating an action plan would help you to smoothly convert your passion and dream of starting your own practice into a reality. This action plan enhances the accountability and efficiency in the decisions, selecting and implementing business strategies and overall workings of the business. It determines the means through which your practice will fulfill its objectives in a series of steps and also highlights when and how those steps would be taken. This section will further guide you in understanding an action plan, its importance and how you can create the right one for your private practice.

एक कार्य योजना बनाने से आपको अपने जुनून और खुद का व्यवसाय शुरू करने के सपने को साकार करने में आसानी होगी। यह कार्य योजना निर्णयों, व्यावसायिक रणनीतियों के

चयन और कार्यान्वयन तथा व्यवसाय के समग्र कामकाज में जवाबदेही और दक्षता बढ़ाती है। यह निर्धारित करती है कि आपका व्यवसाय किन चरणों में अपने उद्देश्यों को पूरा करेगा और यह भी बताती है कि ये चरण कब और कैसे उठाए जाएंगे। यह अनुभाग आपको कार्य योजना को समझने, इसके महत्व को जानने और अपने निजी व्यवसाय के लिए सही कार्य योजना बनाने में मार्गदर्शन करेगा।

Understanding an Action Plan and its Importance

कार्य योजना को समझना और इसका महत्व

An action plan is a way of putting your goals and dreams into action and gradually into a reality. It helps strengthen the vision of your organization and determines the ways in which you and your team can utilize strategies to fulfill your objectives and reach your goals. This plan typically includes a number of steps to be followed at the right time and the right way to reach your ultimate goal.

कार्य योजना आपके लक्ष्यों और सपनों को साकार करने का एक तरीका है। यह आपके संगठन की दृष्टि को मजबूत बनाने में मदद करती है और यह निर्धारित करती है कि आप और आपकी टीम अपने उद्देश्यों को पूरा करने और लक्ष्यों तक पहुंचने के लिए किन रणनीतियों का उपयोग कर सकते हैं। इस योजना में आमतौर पर अंतिम लक्ष्य तक पहुंचने के लिए सही समय पर और सही तरीके से पालन किए जाने वाले कई चरण शामिल होते हैं।

- The steps in an action plan include:
- कार्य योजना में निम्नलिखित चरण शामिल हैं:
- The steps to be taken
- उठाए जाने वाले कदम
- The individual(s) responsible to carry out these steps
- इन चरणों को पूरा करने के लिए जिम्मेदार व्यक्ति/व्यक्तियों

- The right time and duration of implementing these steps
- इन चरणों को लागू करने का सही समय और अवधि
- The resources needed to carry out these steps
- इन चरणों को पूरा करने के लिए आवश्यक संसाधन
- The communication required to successfully implement these steps
- इन चरणों को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए आवश्यक संचार

Creating an action plan is integral for all businesses as it helps the owners with the preparation and planning of the entire operation from the beginning till the completion. Without proper planning and mapping out all the steps, it would be impossible to create your private practice and you are bound to face numerous obstacles and financial losses on the way. Indeed, you don't want to fail in this venture, which is the reason it is important to plan. An action plan clearly outlines every step which is needed to ensure success.

सभी व्यवसायों के लिए कार्य योजना बनाना अत्यंत महत्वपूर्ण है, क्योंकि यह मालिकों को शुरुआत से लेकर अंत तक संपूर्ण संचालन की तैयारी और योजना बनाने में मदद करती है। उचित योजना और सभी चरणों का स्पष्ट खाका तैयार किए बिना, अपना निजी व्यवसाय स्थापित करना असंभव होगा और आपको रास्ते में अनेक बाधाओं और वित्तीय हानियों का सामना करना पड़ेगा। वास्तव में, आप इस उद्यम में असफल नहीं होना चाहते, इसीलिए योजना बनाना आवश्यक है। एक कार्य योजना सफलता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक प्रत्येक चरण को स्पष्ट रूप से रेखांकित करती है।

There are numerous factors that indicate the importance of an action plan, including:

कई ऐसे कारक हैं जो कार्य योजना के महत्व को दर्शाते हैं, जिनमें शामिल हैं:

- An action plan provides credibility to your business and demonstrates the

• एक कार्य योजना आपके व्यवसाय को विश्वसनीयता प्रदान करती है और प्रदर्शित करती है कि...

dedication and commitment of your practice to the individuals involved.

इसमें शामिल व्यक्तियों के प्रति आपकी लगन और प्रतिबद्धता।

• It prevents any detail, no matter how minor, to be overlooked.

• यह सुनिश्चित करता है कि किसी भी छोटी से छोटी बात को भी नजरअंदाज न किया जाए।

• It demonstrates the strengths and weaknesses of the processes involved as

• यह इसमें शामिल प्रक्रियाओं की खूबियों और कमियों को दर्शाता है।

well as the overall working of the business.

साथ ही व्यवसाय के समग्र कामकाज से संबंधित।

• It helps in increasing efficiency in order to save resources, energy, and

• यह संसाधनों, ऊर्जा और अन्य चीजों की बचत के लिए दक्षता बढ़ाने में मदद करता है।

time in the longer run.

दीर्घकाल में समय।

• It also helps enhance the level of accountability to ensure that everyone

• यह जवाबदेही के स्तर को बढ़ाने में भी मदद करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि हर कोई

involved fulfills their duties and responsibilities.

इसमें शामिल लोग अपने कर्तव्यों और जिम्मेदारियों का निर्वाह करते हैं।

An action plan will keep you focused in the right direction throughout the process of creating your own practice and reduce the chances of distractions.

एक कार्य योजना आपको अपनी स्वयं की अभ्यास पद्धति बनाने की पूरी प्रक्रिया के दौरान सही दिशा में केंद्रित रखेगी और ध्यान भटकने की संभावना को कम करेगी।

The Right Time to Make an Action Plan

कार्य योजना बनाने का सही समय

It is recommended that you develop your action plan before you begin making any decisions regarding your own practice. Another important thing to remember is that you would need different action plans for different stages of your venture. For instance, create one before starting your venture, one within the first six months of starting your venture and then after every three to five years. You can even create one plan and keep on modifying and amending it as per your requirements and need.

यह सलाह दी जाती है कि आप अपने व्यवसाय से संबंधित कोई भी निर्णय लेने से पहले अपनी कार्य योजना तैयार कर लें। एक और महत्वपूर्ण बात यह याद रखनी है कि आपको अपने उद्यम के विभिन्न चरणों के लिए अलग-अलग कार्य योजनाओं की आवश्यकता होगी। उदाहरण के लिए, उद्यम शुरू करने से पहले एक योजना बनाएं, उद्यम शुरू करने के पहले छह महीनों के भीतर एक और योजना बनाएं और फिर हर तीन से पांच साल बाद एक योजना बनाएं। आप चाहें तो एक योजना बनाकर उसे अपनी आवश्यकताओं के अनुसार संशोधित और परिवर्तित करते रह सकते हैं।

Once you begin to achieve your objectives, goals and vision, you would of course need to revise them in order to aim higher and expand your private practice. However, the most important thing to do is to develop a strong first action plan for your business, after which you can follow a similar pattern as your venture moves forward.

एक बार जब आप अपने उद्देश्यों, लक्ष्यों और दृष्टिकोण को प्राप्त करना शुरू कर देते हैं, तो निश्चित रूप से आपको उन्हें संशोधित करने की आवश्यकता होगी ताकि आप उच्च लक्ष्य

निर्धारित कर सकें और अपने निजी व्यवसाय का विस्तार कर सकें। हालांकि, सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि आप अपने व्यवसाय के लिए एक मजबूत प्रारंभिक कार्य योजना विकसित करें, जिसके बाद आप अपने उद्यम के आगे बढ़ने के साथ-साथ इसी तरह की योजना का अनुसरण कर सकते हैं।

This action plan will work as a blueprint to create and run your practice successfully and profitably. You would be able to efficiently get things done with the help of this action plan. You need to remember that this plan must be visible and followed instead of being simply locked up somewhere in the file cabinet. Once you have built your private practice, revise it to incorporate the changing needs of your practice.

यह कार्य योजना आपके व्यवसाय को सफलतापूर्वक और लाभप्रद रूप से स्थापित करने और चलाने के लिए एक ब्लूप्रिंट का काम करेगी। इस कार्य योजना की सहायता से आप कुशलतापूर्वक कार्य संपन्न कर सकेंगे। आपको याद रखना चाहिए कि यह योजना केवल फाइलों में बंद करके रखने के बजाय सबके सामने होनी चाहिए और इसका पालन किया जाना चाहिए। एक बार जब आपका निजी व्यवसाय स्थापित हो जाए, तो अपनी बदलती आवश्यकताओं के अनुसार इसमें संशोधन करें।

Ways to Create the Right Action Plan

सही कार्य योजना बनाने के तरीके

To help you get started, following are the major steps that must be included in an action plan to make it most effective:

आपकी सहायता के लिए, एक कार्य योजना को सबसे प्रभावी बनाने के लिए उसमें निम्नलिखित प्रमुख चरण शामिल होने चाहिए:

Brainstorm Ideas

विचारों पर मंथन करें

Firstly, since you are creating a new venture to fulfill your passion, you need to write down all your ideas, thoughts and strategies that come to your mind. Determine what you want to achieve, what are your major goals, what is your ultimate goal. Think about ways to reach your goals, the steps you would take, and the resources you might need. Determine which individuals would play a crucial part in assisting you at different stages. Write down everything that crosses your mind, including the potential problems you see. This will help in clearing your head, organizing your ideas and picking out the best ones.

सबसे पहले, चूंकि आप अपने जुनून को पूरा करने के लिए एक नया उद्यम शुरू कर रहे हैं, इसलिए आपको अपने मन में आने वाले सभी विचारों, सोच और रणनीतियों को लिख लेना चाहिए। यह तय करें कि आप क्या हासिल करना चाहते हैं, आपके प्रमुख लक्ष्य क्या हैं, आपका अंतिम लक्ष्य क्या है। अपने लक्ष्यों तक पहुंचने के तरीकों, उठाए जाने वाले कदमों और आवश्यक संसाधनों के बारे में सोचें। यह निर्धारित करें कि विभिन्न चरणों में आपकी सहायता करने में कौन-कौन से व्यक्ति महत्वपूर्ण भूमिका निभाएंगे। अपने मन में आने वाली हर बात को लिख लें, जिसमें संभावित समस्याएं भी शामिल हैं। इससे आपका दिमाग स्पष्ट होगा, आपके विचार व्यवस्थित होंगे और आप उनमें से सर्वश्रेष्ठ को चुन सकेंगे।

At present, the ongoing COVID-19 pandemic has enforced all health care professionals to incorporate several changes in their practice. The entire team should work together to introduce several innovative ideas to continue their practice by following measures of patient triage, physical distancing, hand hygiene, respiratory hygiene, etc. Telehealth practices are useful for follow-up cases and also efforts should be done to save the cost of the practice by delaying new equipment and new expansion during the time of the COVID-19 pandemic.

वर्तमान में, चल रही कोविड-19 महामारी ने सभी स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों को अपने कार्य में कई बदलाव करने के लिए बाध्य किया है। पूरी टीम को मिलकर कई नवीन विचारों को अपनाना चाहिए ताकि रोगी की प्राथमिक जांच, शारीरिक दूरी, हाथ की स्वच्छता, श्वसन स्वच्छता आदि उपायों का पालन करते हुए अपना कार्य जारी रखा जा सके। टेलीहेल्थ सेवाएं अनुवर्ती मामलों के लिए उपयोगी हैं और कोविड-19 महामारी के दौरान नए उपकरण और नए विस्तार को स्थगित करके कार्य की लागत को बचाने के प्रयास भी किए जाने चाहिए।

Highlight the Basics

बुनियादी बातों पर प्रकाश डालें

The basic things a business needs in order to successfully run and grow must be included in the action plan as this would work as a base upon which you create your practice. This step would include:

किसी भी व्यवसाय को सफलतापूर्वक चलाने और विकसित करने के लिए आवश्यक बुनियादी चीजें कार्य योजना में शामिल होनी चाहिए, क्योंकि यही वह आधार होगा जिस पर आप अपना व्यवसाय स्थापित करेंगे। इस चरण में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- Objectives
- उद्देश्य
- Mission
- उद्देश्य
- Vision
- दृष्टि
- Business plan
- व्यापार की योजना
- Stakeholders

- हितधारक
- Strategies
- रणनीतियाँ
- Target audience
- लक्षित दर्शक

Moreover, anything else you feel must be incorporated and followed by your private practice.

इसके अलावा, आप जो कुछ भी अपने निजी अभ्यास में शामिल करना और उसका पालन करना आवश्यक समझते हैं, वह भी इसमें शामिल करें।

Be Clear and Specific

स्पष्ट और सटीक रहें

In order for an action plan to be effective, it needs to be clear and specific. It is important to include important information which you gathered while brainstorming about your mission, vision and other major factors. You need to keep in mind the mission and vision of your practice when setting goals, tasks and determining the strategies. Therefore, you need to be clear right from the start.

किसी भी कार्य योजना के प्रभावी होने के लिए, उसका स्पष्ट और सटीक होना आवश्यक है। इसमें आपके मिशन, विज़न और अन्य प्रमुख कारकों के बारे में विचार-विमर्श करते समय एकत्रित की गई महत्वपूर्ण जानकारी को शामिल करना आवश्यक है। लक्ष्य, कार्य और रणनीतियाँ निर्धारित करते समय आपको अपने संगठन के मिशन और विज़न को ध्यान में रखना चाहिए। इसलिए, शुरुआत से ही स्पष्ट होना ज़रूरी है।

It is essential to also include the individuals involved in the completion of each task so that there is no need to waste time later on. By being specific and clear

about everything, you are preventing a future conflict which may cause stress, a missed deadline, exhaustion, and unnecessary wastage of sources and time. With a clear and specific pathway, it would be easier for you to implement each step, foresee and prevent potential problems and hurdles and successfully getting your private practice up and running within your projected deadline without any unnecessary delays.

प्रत्येक कार्य को पूरा करने में शामिल व्यक्तियों को भी शामिल करना आवश्यक है ताकि बाद में समय की बर्बादी न हो। हर बात को स्पष्ट और सटीक रूप से बताकर आप भविष्य में होने वाले उन विवादों को रोक सकते हैं जो तनाव, समय सीमा चूकने, थकावट और संसाधनों एवं समय की अनावश्यक बर्बादी का कारण बन सकते हैं। एक स्पष्ट और सटीक योजना के साथ, आपके लिए प्रत्येक चरण को लागू करना, संभावित समस्याओं और बाधाओं का अनुमान लगाना और उन्हें रोकना तथा बिना किसी अनावश्यक देरी के अपनी निजी प्रैक्टिस को निर्धारित समय सीमा के भीतर सफलतापूर्वक शुरू करना आसान होगा।

Setting Realistic and Measurable Milestones

यथार्थवादी और मापने योग्य लक्ष्य निर्धारित करना

Whatever milestone, objectives and planning you create must be realistic and measurable. This is an integral part of attaining your ultimate goal. You can break down the tasks in order to make them less complex and manageable. Setting realistic milestones helps in maintaining levels of motivation and prevents disappointment that could be caused due to unrealistic and unattainable milestones. Measurable milestones ensure that you can witness the progress being made and that you indeed are moving forward with your project.

आप जो भी लक्ष्य, उद्देश्य और योजना बनाएं, वे यथार्थवादी और मापने योग्य होने चाहिए। यह आपके अंतिम लक्ष्य को प्राप्त करने का एक अभिन्न अंग है। आप कार्यों को छोटे-छोटे चरणों

में बांट सकते हैं ताकि वे कम जटिल और प्रबंधनीय बन जाएं। यथार्थवादी लक्ष्य निर्धारित करने से प्रेरणा का स्तर बना रहता है और अवास्तविक और अप्राप्य लक्ष्यों के कारण होने वाली निराशा से बचा जा सकता है। मापने योग्य लक्ष्य यह सुनिश्चित करते हैं कि आप प्रगति को देख सकें और वास्तव में अपने प्रोजेक्ट में आगे बढ़ रहे हों।

Creating SMART Goals and Tasks

स्मार्ट लक्ष्य और कार्य बनाना

One way on making sure that your milestones, tasks and goals are achievable and realistic is to set SMART goals (Figure 3.1). SMART goals are:

अपने लक्ष्यों, कार्यों और उद्देश्यों को प्राप्त करने योग्य और यथार्थवादी बनाने का एक तरीका SMART लक्ष्य निर्धारित करना है (चित्र 3.1)। SMART लक्ष्य इस प्रकार हैं:

- Specific –these are precise and clear to everyone involved
- विशिष्ट – ये सभी संबंधित लोगों के लिए सटीक और स्पष्ट होते हैं।
- Measurable – there are ways to evaluate the progress and milestones
- मापने योग्य – प्रगति और उपलब्धियों का मूल्यांकन करने के तरीके मौजूद हैं।

being achieved

प्राप्त किया जा रहा है

- Achievable – these are attainable as per the talents, skills and capability of
- प्राप्त करने योग्य – ये प्रतिभा, कौशल और क्षमता के अनुसार प्राप्त किए जा सकते हैं।

you, your team and the overall practice

आप, आपकी टीम और समग्र अभ्यास

- Realistic – these can be practically achieved or accomplished reasonably

- व्यावहारिक – इन्हें व्यावहारिक रूप से हासिल किया जा सकता है या उचित रूप से पूरा किया जा सकता है

in a realistic time frame.

एक यथार्थवादी समय सीमा के भीतर।

- Time-Bound – these have a realistic and clearly defined time frame to

- समयबद्ध – इनके लिए एक यथार्थवादी और स्पष्ट रूप से परिभाषित समय सीमा निर्धारित होती है।

ensure everything is efficiently achieved within a deadline.

यह सुनिश्चित करें कि सभी कार्य समय सीमा के भीतर कुशलतापूर्वक पूरे हो जाएं।

It is best to create a long list of steps and goals. Then, follow the SMART strategy to make them more attainable and practical. You can again brainstorm for ideas with your team to come up with possible solutions and strategies for setting the right goals. Moreover, bigger and/or complicated goals and tasks can be further broken down in smaller tasks and goals to make them less challenging and easier to tackle and achieve without the loss of motivation.

सबसे अच्छा तरीका है कि आप चरणों और लक्ष्यों की एक लंबी सूची बनाएं। फिर, उन्हें अधिक प्राप्त करने योग्य और व्यावहारिक बनाने के लिए SMART रणनीति का पालन करें। सही लक्ष्य निर्धारित करने के लिए संभावित समाधानों और रणनीतियों पर विचार-विमर्श करने के लिए आप अपनी टीम के साथ मिलकर विचार-मंथन कर सकते हैं। इसके अलावा, बड़े और/या जटिल लक्ष्यों और कार्यों को छोटे-छोटे कार्यों और लक्ष्यों में विभाजित किया जा सकता है ताकि वे कम चुनौतीपूर्ण हों और प्रेरणा खोए बिना उन्हें पूरा करना आसान हो जाए।

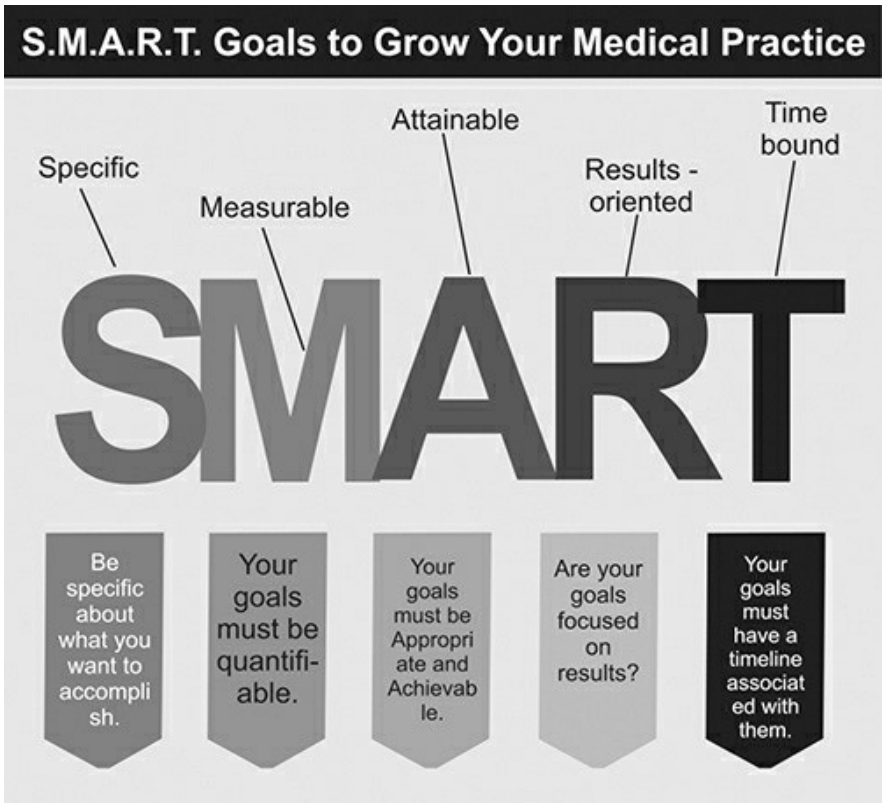

S.M.A.R.T. Goals to Grow Your Medical Practice
Specific
Measurable
Attainable
Results - oriented
Time bound
SMART
Be specific about what you want to accomplish.
Your goals must be quantifiable.
Your goals must be Appropriate and Achievable.
Are your goals focused on results?
Your goals must have a timeline associated with them.

Figure 3.1: SMART Goals to Grow Your Medical Practice

चित्र 3.1: अपने चिकित्सा व्यवसाय को बढ़ाने के लिए स्मार्ट लक्ष्य

Prioritize

प्राथमिकता

The next thing you need to do is prioritize all these goals and tasks. Highlight the most important things that must be done. Moreover, determine the steps you need to take to complete those tasks immediately without compromising on quality. Categorize all the goals you have created into different categories like:

अगला काम जो आपको करना है, वह है इन सभी लक्ष्यों और कार्यों को प्राथमिकता देना। सबसे महत्वपूर्ण कार्यों को चिह्नित करें जिन्हें करना ही होगा। इसके अलावा, गुणवत्ता से

समझौता किए बिना उन कार्यों को तुरंत पूरा करने के लिए आवश्यक कदम निर्धारित करें। आपके द्वारा बनाए गए सभी लक्ष्यों को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत करें, जैसे:

- Urgent
- अति आवश्यक
- High Priority
- उच्च प्राथमिकता
- Intermediate Priority
- मध्यम प्राथमिकता
- Low Priority
- कम प्राथमिकता

Furthermore, setting a time frame for each step of every goal is also necessary to ensure the Time-Bound element of the SMART goals is maintained.

इसके अलावा, स्मार्ट लक्ष्यों के समयबद्ध तत्व को बनाए रखने के लिए प्रत्येक लक्ष्य के प्रत्येक चरण के लिए एक समय सीमा निर्धारित करना भी आवश्यक है।

Review

समीक्षा

Once you have completed your action plan, you need to start reviewing it to make sure you haven't missed anything. You also need to make sure that all the goals, milestones, tasks and objectives created are in line with the mission and vision of your private practice. If needed, you can send this action plan to your partners or other individuals involved, for reviewing the plan and providing feedback. Ensure you make the required changes and amendments.

एक बार जब आप अपनी कार्य योजना पूरी कर लें, तो यह सुनिश्चित करने के लिए इसकी समीक्षा शुरू करें कि आपने कुछ भी नहीं छोड़ा है। आपको यह भी सुनिश्चित करना होगा कि सभी लक्ष्य, मील के पत्थर, कार्य और उद्देश्य आपके निजी व्यवसाय के मिशन और विज़न के अनुरूप हों। यदि आवश्यक हो, तो आप इस कार्य योजना को अपने सहयोगियों या अन्य संबंधित व्यक्तियों को समीक्षा और प्रतिक्रिया के लिए भेज सकते हैं। आवश्यक परिवर्तन और संशोधन अवश्य करें।

Follow Through

के माध्यम से आएं

This might seem easy but it is one of the most tedious parts. There are bound to be many distractions that might come your way but you need to ensure that you sincerely follow through the action plan you have finalized. Make sure all the individuals involved with building your private practice are aware of this action plan including the steps which they need to take and the responsibilities they have to fulfill.

यह आसान लग सकता है, लेकिन यह सबसे कठिन कामों में से एक है। रास्ते में कई तरह की रुकावटें आ सकती हैं, लेकिन आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप अपने अंतिम रूप दिए गए कार्य योजना का पूरी ईमानदारी से पालन करें। यह सुनिश्चित करें कि आपकी निजी प्रैक्टिस को आगे बढ़ाने में शामिल सभी व्यक्तियों को इस कार्य योजना की जानकारी हो, जिसमें उनके द्वारा उठाए जाने वाले कदम और उनकी जिम्मेदारियां शामिल हों।

Monitor the Progress

प्रगति की निगरानी करें

Creating and following the action plan is not enough, you must also monitor the progress being made. Keep a lookout for possible problems that might occur or other issues that are faced by people involved. Take immediate

actions where necessary. Moreover, it is possible that you might have to revise your plan or a few parts of it as you progress.

कार्य योजना बनाना और उसका पालन करना ही पर्याप्त नहीं है, आपको प्रगति की निगरानी भी करनी होगी। संभावित समस्याओं या इसमें शामिल लोगों द्वारा सामना की जाने वाली अन्य समस्याओं पर नज़र रखें। आवश्यकता पड़ने पर तत्काल कार्रवाई करें। इसके अलावा, प्रगति के दौरान आपको अपनी योजना या उसके कुछ हिस्सों में संशोधन करना पड़ सकता है।

An action plan is a pathway that will help you in going towards your goal of starting your own private practice. Make sure you take the proper time to prepare this plan and put in the right effort to enhance its effectiveness.

कार्य योजना एक ऐसा मार्ग है जो आपको अपना निजी क्लिनिक शुरू करने के लक्ष्य की ओर बढ़ने में मदद करेगी। इस योजना को तैयार करने के लिए पर्याप्त समय निकालें और इसकी प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए उचित प्रयास करें।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Creating an action plan enhances the accountability and efficiency in all the decisions of the business.

➢ कार्य योजना बनाने से व्यवसाय के सभी निर्णयों में जवाबदेही और दक्षता बढ़ती है।

➢ It helps in putting your goals and dreams into action and gradually into a reality while strengthening the vision of your private practice.

➢ यह आपके लक्ष्यों और सपनों को अमल में लाने और धीरे-धीरे उन्हें वास्तविकता में बदलने में मदद करता है, साथ ही आपके निजी व्यवसाय की दृष्टि को मजबूत करता है।

➢ An effective action plan is clear and specific.

➢ एक प्रभावी कार्य योजना स्पष्ट और विशिष्ट होती है।

➢ Setting realistic milestones help in maintaining levels of motivation and prevent disappointments.

➢ यथार्थवादी लक्ष्य निर्धारित करने से प्रेरणा के स्तर को बनाए रखने और निराशाओं को रोकने में मदद मिलती है।

Chapter 4

अध्याय 4

How to Make a Business Plan for Medical

चिकित्सा क्षेत्र के लिए व्यवसाय योजना कैसे बनाएं

Practice?

अभ्यास?

“By failing to prepare, you are preparing to fail.”

"तैयारी न करके, आप असफलता की तैयारी कर रहे हैं।"

– Benjamin Franklin

– बेंजामिन फ्रैंकलिन

A business plan is like an action plan but it is more detailed and also focuses on the finances involved. Whether it is a small venture or a big one, a business plan is integral in guiding your decisions, especially the financial ones. It is a roadmap which leads to success. It entails in-depth details and guidance for all areas of your venture – from service details and operations to finance and marketing.

एक बिजनेस प्लान एक एक्शन प्लान की तरह होता है, लेकिन यह अधिक विस्तृत होता है और इसमें वित्तीय पहलुओं पर भी विशेष ध्यान दिया जाता है। चाहे छोटा व्यवसाय हो या बड़ा, बिजनेस प्लान आपके निर्णयों, विशेष रूप से वित्तीय निर्णयों को निर्देशित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह सफलता का मार्ग प्रशस्त करता है। इसमें आपके व्यवसाय के सभी क्षेत्रों - सेवा विवरण और संचालन से लेकर वित्त और विपणन तक - के लिए गहन जानकारी और मार्गदर्शन शामिल होता है।

There are many first-time business owners who want to directly jump to the startup mode. However, a business plan is a major step every entrepreneur needs to take in order to check the feasibility and success factor of his/her venture before spending money and time. The main aim of a business plan is to assist you in articulating the right strategy to start your practice. It offers insights into each step you have to take, required sources to attain goals, as well as the anticipated outcome. It also includes an emergency plan or a disaster recovery plan which is a backup plan in case things start to fall apart.

कई नए उद्यमी सीधे स्टार्टअप शुरू करना चाहते हैं। हालांकि, पैसा और समय लगाने से पहले अपने उद्यम की व्यवहार्यता और सफलता की संभावना का आकलन करने के लिए एक व्यवसाय योजना बनाना हर उद्यमी के लिए आवश्यक कदम है। व्यवसाय योजना का मुख्य उद्देश्य आपको अपना व्यवसाय शुरू करने के लिए सही रणनीति तैयार करने में सहायता करना है। यह आपको उठाए जाने वाले प्रत्येक कदम, लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक संसाधनों और अपेक्षित परिणामों के बारे में जानकारी प्रदान करती है। इसमें एक आपातकालीन योजना या आपदा राहत योजना भी शामिल होती है, जो किसी भी अप्रिय स्थिति में एक बैकअप योजना के रूप में काम करती है।

A business plan also determines ways in which you can promote your venture, advertise and market your practice, while also guiding you to grow and expand your practice in the future.

एक बिजनेस प्लान यह भी निर्धारित करता है कि आप अपने उद्यम को कैसे बढ़ावा दे सकते हैं, अपने व्यवसाय का विज्ञापन और विपणन कैसे कर सकते हैं, साथ ही यह आपको भविष्य में अपने व्यवसाय को विकसित और विस्तारित करने के लिए मार्गदर्शन भी करता है।

When we decided to start our practice SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center at Kota, we have finalized the following details: ***Mission***

जब हमने कोटा में सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर शुरू करने का निर्णय लिया, तो हमने निम्नलिखित विवरणों को अंतिम रूप दिया: मिशन

Statement: *Why have we chosen to start our own practice? What are our personal and professional reasons for taking this step? What do we want to achieve?* ***Objectives:*** *Thinking about our practice 1, 3, and 5 years from now. What do we want it to look like? What type of patients are we treating? What type of staff do we have? What type of presence do we have in the community?* ***Budget:*** *We researched various costs in our area and create multiple scenarios for what we will be spending to open our practice. Plan A will be what we have to spend to get our doors open. Plan B will include what we will purchase if we have any money remaining from Plan A. Plan C is for our ideal future plans, purchases, and upgrades as our eye practice becomes profitable.* ***Timeline:*** *Mapping out our timeline from initial research to opening our doors. Know when each step has to happen for maximum efficiency. If our time for opening is either too short or too long, it will cost us more money.* ***Market Research:*** *We checked out other eye care providers as well as payers in our area. What is our patient demographic? What are the expected charges for services we plan to provide?* ***Profitability Projections:*** *We used a spreadsheet to create projections for expected expenses and revenue for at least our first 12 months.* ***Ideal***

कथन: हमने अपना खुद का क्लिनिक शुरू करने का निर्णय क्यों लिया है? इस कदम को उठाने के हमारे व्यक्तिगत और व्यावसायिक कारण क्या हैं? हम क्या हासिल करना चाहते हैं? उद्देश्य: आज से 1, 3 और 5 साल बाद अपने क्लिनिक के बारे में सोचना। हम इसे कैसा देखना चाहते हैं? हम किस प्रकार के रोगियों का इलाज करेंगे? हमारे पास किस प्रकार का स्टाफ होगा? समुदाय में हमारी उपस्थिति कैसी होगी? बजट: हमने अपने क्षेत्र में विभिन्न लागतों पर शोध किया और अपने क्लिनिक को खोलने के लिए होने वाले खर्च के कई परिदृश्य तैयार किए। योजना A में वह खर्च शामिल है जो हमें क्लिनिक खोलने के लिए करना

होगा। योजना B में वह सामान शामिल होगा जो हम योजना A से बचे हुए पैसे से खरीदेंगे। योजना C में हमारी आदर्श भविष्य की योजनाएं, खरीद और उन्नयन शामिल हैं, जैसे-जैसे हमारा नेत्र क्लिनिक लाभदायक होता जाएगा। समय-सीमा: प्रारंभिक शोध से लेकर क्लिनिक खोलने तक की समय-सीमा का खाका तैयार करना। अधिकतम दक्षता के लिए प्रत्येक चरण कब होना चाहिए, यह जानना। यदि खोलने का समय बहुत कम या बहुत अधिक है, तो हमें अधिक खर्च करना पड़ेगा। बाजार अनुसंधान: हमने अपने क्षेत्र में अन्य नेत्र देखभाल प्रदाताओं और भुगतानकर्ताओं की जांच की। हमारे रोगी जनसांख्यिकी क्या है? हम जो सेवाएं प्रदान करने की योजना बना रहे हैं, उनके लिए अपेक्षित शुल्क क्या होंगे? लाभप्रदता अनुमान: हमने कम से कम पहले 12 महीनों के लिए अपेक्षित खर्चों और राजस्व का अनुमान लगाने के लिए एक स्प्रेडशीट का उपयोग किया। आदर्श

Patient Profile: *Envision the type of patient we want to treat and create a patient avatar. How old is our patient? Where does our patient live? Where do they spend their days? What is their income? What type of services do they want?* ***Services We Will Offer:*** *What type of services do we plan to offer? Do they complement the needs of our ideal patient?* ***Goals:*** *Think again about where we want your practice to be in 1, 3, and 5 years. What will be our annual revenue and future plan for expansion?*

रोगी प्रोफ़ाइल: हम जिस प्रकार के रोगी का इलाज करना चाहते हैं, उसकी कल्पना करें और एक रोगी अवतार बनाएं। हमारे रोगी की आयु कितनी है? हमारा रोगी कहाँ रहता है? वे अपना दिन कहाँ बिताते हैं? उनकी आय कितनी है? वे किस प्रकार की सेवाएं चाहते हैं? हम कौन सी सेवाएं प्रदान करेंगे: क्या वे हमारे आदर्श रोगी की आवश्यकताओं को पूरा करती हैं? लक्ष्य: एक बार फिर सोचें कि हम 1, 3 और 5 वर्षों में अपने क्लिनिक को कहाँ देखना चाहते हैं। हमारा वार्षिक राजस्व क्या होगा और विस्तार की हमारी भविष्य की योजना क्या है?

Why do You Need a Business Plan?

आपको बिजनेस प्लान की आवश्यकता क्यों है?

Each and every business requires a business plan in order to succeed. Here are some of the major reasons why you must create a business plan:

हर व्यवसाय को सफल होने के लिए एक बिजनेस प्लान की आवश्यकता होती है। बिजनेस प्लान बनाने के कुछ प्रमुख कारण यहाँ दिए गए हैं:

Clarifying Directions

दिशा-निर्देशों को स्पष्ट करना

The main thing a business plan can do is to determine your business and what you want it to be in the future. It clarifies the direction and the purpose you need to take in order to lead your business to the vision you have projected for it in the future. It shows you what you need to do in order to start and go forward.

एक बिजनेस प्लान का मुख्य उद्देश्य आपके व्यवसाय और भविष्य में आप उसे क्या बनाना चाहते हैं, यह निर्धारित करना होता है। यह उस दिशा और उद्देश्य को स्पष्ट करता है जिसे अपनाकर आप अपने व्यवसाय को भविष्य के अपने लक्ष्य की ओर ले जा सकते हैं। यह आपको बताता है कि शुरुआत करने और आगे बढ़ने के लिए आपको क्या करना होगा।

Mapping out the Future

भविष्य की रूपरेखा तैयार करना

A business plan is needed to secure funding and investments from possible investors and donors. It maps out what your business stands for, what it wants to accomplish and what it can achieve in the future. This plan is required to show your investors that you have a solid base and plan in place to use their funding and gain profits. The investors need to see the potential in what you are doing and how it can benefit them. Moreover, it also helps to highlight the potential problems and what you have planned in order to

manage them in case they occur. This further builds trust and reliability for the investors in your business. This plan also helps you in understanding your venture even more and ensures that you are heading in the right direction to achieve long-term success.

संभावित निवेशकों और दानदाताओं से धन और निवेश प्राप्त करने के लिए एक व्यवसाय योजना आवश्यक है। यह योजना आपके व्यवसाय के मूल सिद्धांतों, उसके लक्ष्यों और भविष्य में उसकी क्षमताओं को स्पष्ट रूप से दर्शाती है। यह योजना निवेशकों को यह विश्वास दिलाने के लिए ज़रूरी है कि आपके पास एक ठोस आधार है और उनके धन का उपयोग करके लाभ कमाने की योजना है। निवेशकों को आपके व्यवसाय में मौजूद संभावनाओं और उससे होने वाले लाभों को समझना चाहिए। इसके अलावा, यह योजना संभावित समस्याओं और उनके उत्पन्न होने पर उनसे निपटने की योजनाओं को भी उजागर करती है। इससे निवेशकों का आपके व्यवसाय पर भरोसा और विश्वसनीयता बढ़ती है। यह योजना आपको अपने उद्यम को और अधिक समझने में मदद करती है और यह सुनिश्चित करती है कि आप दीर्घकालिक सफलता प्राप्त करने के लिए सही दिशा में आगे बढ़ रहे हैं।

Main Rules of Creating a Business Plan

व्यवसाय योजना बनाने के मुख्य नियम

The right business plan works like a map and helps you practice what you have theorized. In order to create an effective business plan, you need to first understand the following main rules of creating one:

एक सही बिज़नेस प्लान एक नक्शे की तरह काम करता है और आपको अपने सिद्धांतों को व्यवहार में लाने में मदद करता है। एक प्रभावी बिज़नेस प्लान बनाने के लिए, आपको सबसे पहले इसे बनाने के निम्नलिखित मुख्य नियमों को समझना होगा:

Conducting Research

अनुसंधान करना

Before you start trying to convince patients to come to your practice, you need to determine what the patients truly want from their ideal medical clinic. You need to start conducting research on your competitors and determine their weaknesses and strengths. Compare your ideas and strategies with your competitors' strengths and weaknesses. Determine ways to enhance your practice and make it different from your competitors.

अपने क्लिनिक में मरीजों को आने के लिए राजी करने से पहले, आपको यह निर्धारित करना होगा कि मरीज वास्तव में अपने आदर्श क्लिनिक से क्या चाहते हैं। आपको अपने प्रतिस्पर्धियों पर शोध करना शुरू करना होगा और उनकी कमजोरियों और खूबियों का पता लगाना होगा। अपने विचारों और रणनीतियों की तुलना अपने प्रतिस्पर्धियों की खूबियों और कमजोरियों से करें। अपने क्लिनिक को बेहतर बनाने और उसे अपने प्रतिस्पर्धियों से अलग बनाने के तरीके खोजें।

Identifying Target Audience

लक्षित दर्शकों की पहचान करना

One of the biggest elements of creating a successful business plan is to create a plan which is specific to your target audience, for instance, financial lenders, potential business partners, or more. You need to tell them what they must know about your medical practice and what makes it unique.

एक सफल व्यवसाय योजना बनाने के सबसे महत्वपूर्ण तत्वों में से एक यह है कि आप अपने लक्षित दर्शकों, जैसे कि वित्तीय ऋणदाता, संभावित व्यावसायिक साझेदार आदि के लिए एक विशिष्ट योजना तैयार करें। आपको उन्हें अपनी चिकित्सा सेवा के बारे में वह सब कुछ बताना होगा जो उन्हें जानना आवश्यक है और जो इसे अद्वितीय बनाता है।

It is recommended that you break down target customers you want to attract towards your business and create variations of your business plans to meet

their requirements. Make sure you include the ROI projections and detailed cost in the business plan which is realistic and measurable.

यह सलाह दी जाती है कि आप अपने लक्षित ग्राहकों को छोटे-छोटे हिस्सों में बांटें और उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपनी व्यावसायिक योजनाओं में विभिन्न बदलाव करें। सुनिश्चित करें कि आपकी व्यावसायिक योजना में वास्तविक और मापने योग्य ROI अनुमान और विस्तृत लागत शामिल हो।

Determining Strengths and Weaknesses

शक्तियों और कमजोरियों का निर्धारण

Understand that whoever you send the business plan to, would want you to get straight to the point. You need to create a strong summary of your idea, show that you have a powerful grasp on your plans and have critically evaluated all the steps.

यह समझें कि आप जिसे भी अपना बिजनेस प्लान भेजेंगे, वह चाहेगा कि आप सीधे मुद्दे पर आएं। आपको अपने विचार का एक सशक्त सारांश तैयार करना होगा, यह दिखाना होगा कि आपकी योजनाओं पर आपकी अच्छी पकड़ है और आपने सभी चरणों का गहन मूल्यांकन किया है।

Highlight the strengths and weaknesses of your practices along with the strategies to tackle those weaknesses. You need to understand that the potential business partners and lenders are not interested in flowery phrases but are more interested in numbers. Make sure you create the business plan in direct and short sentences to share what you want to accomplish and why should they be interested.

अपनी कार्यप्रणाली की खूबियों और कमियों के साथ-साथ उन कमियों को दूर करने की रणनीतियों को भी उजागर करें। आपको यह समझना होगा कि संभावित व्यापारिक साझेदार और ऋणदाता आकर्षक शब्दों में रुचि नहीं रखते, बल्कि आंकड़ों में रुचि रखते हैं। सुनिश्चित

करें कि आप व्यापार योजना को सीधे और संक्षिप्त वाक्यों में बनाएं ताकि यह स्पष्ट हो सके कि आप क्या हासिल करना चाहते हैं और उन्हें इसमें रुचि क्यों होनी चाहिए।

Following a Template

एक टेम्पलेट का अनुसरण करना

While it is essential to ensure that your business plan stands apart from the rest, the most important element of the plan is its written structure. It is true that a lot of lenders and project managers like surprises as they show off creativity, they are more concerned about the idea, finances and the overall feel of your plan. Being in the medical field, your audience would expect specific related categories, headlines, and jargon to indicate you know what you are doing and understand the rules and procedures of this industry. If you try to be too different and come up with your own rules, you might be viewed as a rookie.

हालांकि यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि आपकी व्यावसायिक योजना अन्य योजनाओं से अलग हो, लेकिन योजना का सबसे महत्वपूर्ण तत्व इसकी लिखित संरचना है। यह सच है कि कई ऋणदाता और परियोजना प्रबंधक रचनात्मकता दिखाने के लिए आश्चर्य प्रस्तुत करना पसंद करते हैं, लेकिन वे मुख्य रूप से विचार, वित्त और आपकी योजना के समग्र स्वरूप पर ध्यान केंद्रित करते हैं। चिकित्सा क्षेत्र में होने के नाते, आपके लक्षित दर्शक आपसे संबंधित विशिष्ट श्रेणियों, शीर्षकों और तकनीकी शब्दावली की अपेक्षा करेंगे, जिससे यह पता चले कि आप अपने काम में निपुण हैं और इस उद्योग के नियमों और प्रक्रियाओं को समझते हैं। यदि आप बहुत अलग होने का प्रयास करते हैं और अपने स्वयं के नियम बनाते हैं, तो आपको अनुभवहीन समझा जा सकता है।

It is best to go through a few templates of business plans to get yourself familiarized with the structure of the plan. Go through three to five business plans and create a template for your business and follow through.

बिजनेस प्लान की संरचना से परिचित होने के लिए कुछ बिजनेस प्लान के टेम्पलेट देखना सबसे अच्छा है। तीन से पांच बिजनेस प्लान देखें और अपने बिजनेस के लिए एक टेम्पलेट बनाएं और उसका पालन करें।

These are some of the essential points you need to keep in mind before you start writing down your business plan in order to make sure that it is effective.

अपनी व्यावसायिक योजना को प्रभावी बनाने के लिए, उसे लिखना शुरू करने से पहले आपको कुछ आवश्यक बातों को ध्यान में रखना होगा।

Basic Steps Explained

बुनियादी चरणों की व्याख्या

Following are some of the basic categories that must be included in your business plan (Figure 4.1).

निम्नलिखित कुछ बुनियादी श्रेणियां हैं जिन्हें आपकी व्यावसायिक योजना में शामिल किया जाना चाहिए (चित्र 4.1)।

Figure 4.1: Creating a Business Plan for Medical Practice

चित्र 4.1: चिकित्सा अभ्यास के लिए एक व्यवसाय योजना बनाना

Each of the steps has been explained for your ease:

आपकी सुविधा के लिए प्रत्येक चरण को विस्तार से समझाया गया है:

Mission and Vision

मिशन और विजन

You need to clearly state the mission and vision you have created for your practice. This is an integral part of the business plan since all the decisions you make regarding your private practice will revolve around your mission and vision.

आपको अपने व्यवसाय के लिए निर्धारित मिशन और विज़न को स्पष्ट रूप से बताना होगा। यह व्यवसाय योजना का एक अभिन्न अंग है क्योंकि आपके निजी व्यवसाय से संबंधित सभी निर्णय आपके मिशन और विज़न के इर्द-गिर्द ही केंद्रित होंगे।

Short and Long-Term Goals

अल्पकालिक और दीर्घकालिक लक्ष्य

Your potential business partner and/or the lender would want to know what you are aiming for. It is important to mention where you see your private practice in the next five to ten years. Create a list of marketing and advertising techniques you want to utilize to promote and extend your business.

आपके संभावित व्यावसायिक साझेदार और/या ऋणदाता यह जानना चाहेंगे कि आपका लक्ष्य क्या है। यह बताना महत्वपूर्ण है कि आप अगले पांच से दस वर्षों में अपने निजी

व्यवसाय को कहाँ देखते हैं। अपने व्यवसाय को बढ़ावा देने और विस्तार करने के लिए आप जिन विपणन और विज्ञापन तकनीकों का उपयोग करना चाहते हैं, उनकी एक सूची बनाएं।

The Team

टीम

You would also have to identify all the players with whom you would team up in order to effectively run your practice. It would include the people who are already supporting you, the staff you want to hire, training you want to provide to your team and the major characteristics you are looking for in the individuals you would want to work for you.

आपको उन सभी लोगों की पहचान भी करनी होगी जिनके साथ आप अपने व्यवसाय को प्रभावी ढंग से चलाने के लिए टीम बनाएंगे। इसमें वे लोग शामिल होंगे जो पहले से ही आपका समर्थन कर रहे हैं, वे कर्मचारी जिन्हें आप नियुक्त करना चाहते हैं, वे प्रशिक्षण जो आप अपनी टीम को देना चाहते हैं और वे प्रमुख गुण जो आप उन व्यक्तियों में तलाश रहे हैं जो आपके लिए काम करना चाहते हैं।

Market Segmentation

बाजार विभाजन

You must determine the kind of potential patients you are hoping to attract. Mention who your ideal patients are, where they come from and what they are looking for. Moreover, you also need to identify ways through which you want to attract those patients. Are you hoping to get referrals from physicians, are you hoping to attract patients through promotions, discounts or any other methods? Ensure you add a list of potential patients and classify them into categories. Remember, you also must create personas for your ideal patients. These represent the patients you are hoping to get in your private practice.

This should be done after extensive research as well as after reflecting on your potential patients' problems and needs.

आपको यह निर्धारित करना होगा कि आप किस प्रकार के संभावित रोगियों को आकर्षित करना चाहते हैं। अपने आदर्श रोगियों के बारे में बताएं, वे कहाँ से आते हैं और उनकी क्या ज़रूरतें हैं। इसके अलावा, आपको उन तरीकों की पहचान भी करनी होगी जिनके माध्यम से आप उन रोगियों को आकर्षित करना चाहते हैं। क्या आप चिकित्सकों से सिफारिशें प्राप्त करने की उम्मीद कर रहे हैं, या आप प्रचार, छूट या किसी अन्य तरीके से रोगियों को आकर्षित करने की उम्मीद कर रहे हैं? संभावित रोगियों की एक सूची बनाएं और उन्हें श्रेणियों में वर्गीकृत करें। याद रखें, आपको अपने आदर्श रोगियों के लिए व्यक्तित्व भी तैयार करने होंगे। ये व्यक्तित्व उन रोगियों का प्रतिनिधित्व करते हैं जिन्हें आप अपने निजी क्लिनिक में लाना चाहते हैं। यह व्यापक शोध के साथ-साथ अपने संभावित रोगियों की समस्याओं और आवश्यकताओं पर विचार करने के बाद किया जाना चाहिए।

SWOT Analysis

स्वोट अनालिसिस

This is another important element of a strong business plan. Through this analysis, you can identify the Strength, Weakness, Opportunities and Threats (SWOT) of your private medical practice (Figure 4.1). This will assist you in better understanding the situation of the market and determine ways of expanding and growing your practice. Keep in mind - to ensure that you create a successful SWOT analysis, you have to be realistic, specific and must include a comparison of various scenarios and also update your plans and goals accordingly.

यह एक सशक्त व्यावसायिक योजना का एक और महत्वपूर्ण तत्व है। इस विश्लेषण के माध्यम से, आप अपने निजी चिकित्सा व्यवसाय की ताकत, कमजोरियों, अवसरों और खतरों (SWOT) की पहचान कर सकते हैं (चित्र 4.1)। इससे आपको बाजार की स्थिति को बेहतर

ढंग से समझने और अपने व्यवसाय के विस्तार और विकास के तरीके निर्धारित करने में सहायता मिलेगी। ध्यान रखें - एक सफल SWOT विश्लेषण के लिए, आपको यथार्थवादी और विशिष्ट होना होगा, विभिन्न परिदृश्यों की तुलना करनी होगी और अपनी योजनाओं और लक्ष्यों को तदनुसार अद्यतन करना होगा।

Creating a Budget

बजट बनाना

Once you have all the market analysis and details, you need to start creating a budget for your private practice. This will help you in creating the right way of reaching out to your potential patients and focusing on your budget will help you to support your marketing campaign.

बाजार विश्लेषण और सभी जानकारियों के बाद, आपको अपने निजी क्लिनिक के लिए बजट बनाना शुरू करना होगा। इससे आपको संभावित मरीजों तक पहुंचने का सही तरीका खोजने में मदद मिलेगी और बजट पर ध्यान केंद्रित करने से आपके मार्केटिंग अभियान को भी समर्थन मिलेगा।

Monitor and Revise

निगरानी करें और संशोधन करें

Once your business plan is prepared, it is important to keep monitoring the progress of your private practice. Keep a track of all the spending, leads, referrals, problems, achievements and more. Ensure that you update all the progress and revise or amend your business plan accordingly.

एक बार आपका व्यवसाय योजना तैयार हो जाने के बाद, अपने निजी व्यवसाय की प्रगति पर नज़र रखना महत्वपूर्ण है। सभी खर्चों, संभावित ग्राहकों, सिफारिशों, समस्याओं, उपलब्धियों आदि का रिकॉर्ड रखें। सुनिश्चित करें कि आप सभी प्रगति की जानकारी देते रहें और आवश्यकतानुसार अपनी व्यवसाय योजना में संशोधन या बदलाव करें।

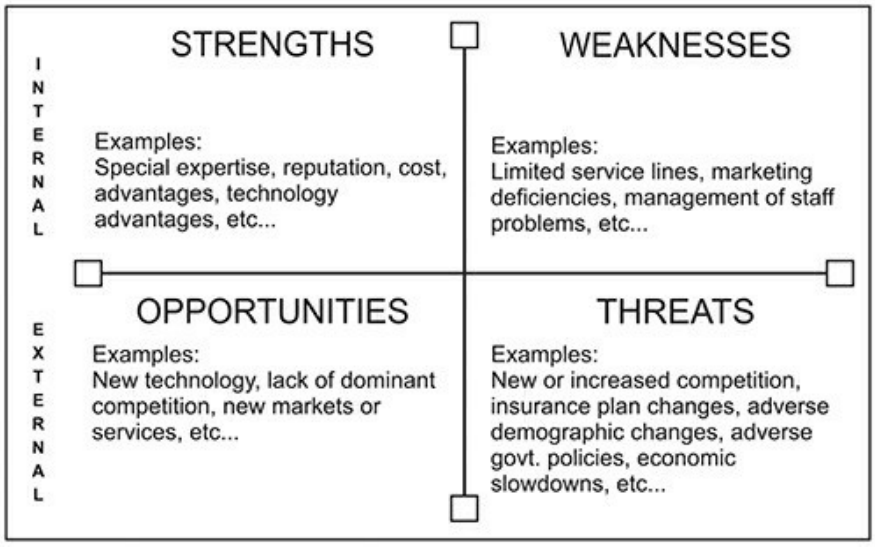


Figure 4.2: SWOT Analysis of Medical Practice.

चित्र 4.2: चिकित्सा अभ्यास का SWOT विश्लेषण।

Understanding Seven Ps of Marketing

मार्केटिंग के सात P को समझना

Even when you have a solid action and business plan, brilliant services, your medical practice might not be able to survive if you are not reaching out to your potential patients. In order to attract potential patients, you need to come up with strategies that will market the services you offer to the right audience.

एक ठोस कार्ययोजना और व्यावसायिक योजना, शानदार सेवाएं होने के बावजूद, यदि आप अपने संभावित रोगियों तक नहीं पहुँचते हैं तो आपका चिकित्सा व्यवसाय शायद ही चल पाए। संभावित रोगियों को आकर्षित करने के लिए, आपको ऐसी रणनीतियाँ बनानी होंगी जो आपकी सेवाओं को सही लक्षित समूह तक पहुँचाएँ।

The best way to ensure that you implement successful marketing initiatives is to focus on the 7 Ps of Marketing (Figure 4.3). This will enable you to measure and evaluate the business activities of your practice and improve them to get the best possible results. The 7 Ps of Marketing are - PRODUCT, PEOPLE, PRICE, PROMOTION, PLACE, PACKAGING, and POSITIONING (Figure 4.3). Details of each factor are also discussed.

सफल मार्केटिंग पहलों को लागू करने का सबसे अच्छा तरीका मार्केटिंग के 7 Ps (चित्र 4.3) पर ध्यान केंद्रित करना है। इससे आप अपने व्यवसाय की गतिविधियों को माप और मूल्यांकन कर सकेंगे और सर्वोत्तम संभव परिणाम प्राप्त करने के लिए उनमें सुधार कर सकेंगे। मार्केटिंग के 7 Ps हैं - उत्पाद (PRODUCT), लोग (PEOPLE), कीमत (PRICE), प्रचार (PROMOTION), स्थान (PLACE), पैकेजिंग (PACKAGING) और स्थिति निर्धारण (POSITIONING) (चित्र 4.3)। प्रत्येक कारक का विस्तृत विवरण भी दिया गया है।

Figure 4.3: Seven Ps of Marketing for Medical Practice

चित्र 4.3: चिकित्सा अभ्यास के लिए विपणन के सात 'पी'

Product

उत्पाद

Firstly, you need to have a look at the services you are planning to offer to your patients. Are you going to focus on one specialized service or a few more? Are you hoping to offer consultation and prescription at your practice or are you going to conduct surgeries there too? Are you planning to recruit other experts to offer a number of other medical/health services? Are you planning to focus solely on the area you specialize in? Are these services or products aiming to fulfill the needs and requirements of your patients? What is unique about your services? Are you offering something different than what your competitors are offering? How are you planning to enhance the satisfaction and comfort level of your patients?

सबसे पहले, आपको अपने मरीजों को दी जाने वाली सेवाओं पर एक नज़र डालनी होगी। क्या आप किसी एक विशेष सेवा पर ध्यान केंद्रित करेंगे या कुछ और सेवाओं पर? क्या आप अपने क्लिनिक में परामर्श और दवाइयाँ देना चाहते हैं या वहाँ सर्जरी भी करेंगे? क्या आप अन्य चिकित्सा/स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के लिए अन्य विशेषज्ञों को नियुक्त करने की योजना बना रहे हैं? क्या आप केवल अपने विशेषज्ञता क्षेत्र पर ही ध्यान केंद्रित करने की योजना बना रहे हैं? क्या ये सेवाएं या उत्पाद आपके मरीजों की जरूरतों और आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से हैं? आपकी सेवाओं में क्या खास बात है? क्या आप अपने प्रतिस्पर्धियों से कुछ अलग पेशकश कर रहे हैं? आप अपने मरीजों की संतुष्टि और सुविधा के स्तर को कैसे बेहतर बनाने की योजना बना रहे हैं?

People

लोग

Health care is indeed about the people – your patients, your employees, your partners and management – anyone who receives or delivers the service, plays a crucial role in the overall product your practice has to offer. Your patients would be the ones who would evaluate the quality of service and the level of satisfaction you offer them as per their experience. Usually, the patients are more focused on the way the medical staff deals with them, the way you and your team assist them, helps them understand the procedure and makes them feel comfortable. It plays a major role in forming your practice's reputation and image.

स्वास्थ्य सेवा वास्तव में लोगों से जुड़ी है – आपके मरीज़, आपके कर्मचारी, आपके सहयोगी और प्रबंधन – सेवा प्राप्त करने या प्रदान करने वाला हर व्यक्ति आपकी संस्था द्वारा दी जाने वाली समग्र सेवा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। आपके मरीज़ ही सेवा की गुणवत्ता और संतुष्टि के स्तर का मूल्यांकन करेंगे। आमतौर पर, मरीज़ इस बात पर अधिक ध्यान देते हैं कि चिकित्सा कर्मचारी उनके साथ कैसा व्यवहार करते हैं, आप और आपकी टीम उनकी सहायता कैसे करते हैं, प्रक्रिया को समझने में उनकी मदद कैसे करते हैं और उन्हें सहज महसूस कराते हैं। यह आपकी संस्था की प्रतिष्ठा और छवि बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

Price

कीमत

It is essential for the price you set for your services to be competitive. It should not be too much that your target patients can't afford it and should not be too low that puts you under financial strains. You must determine the price in such a way that you generate some profits and the patients are happy with

it as well. Moreover, you can also introduce promotional prices and discounts to attract their attention. Price can play a major role in the decision-making of the patients. This is why you must carefully decide on the prices for the services you want to offer. You must also be flexible enough to reduce or adjust the price as per the needs of the patients.

आपकी सेवाओं के लिए निर्धारित मूल्य प्रतिस्पर्धी होना आवश्यक है। यह इतना अधिक नहीं होना चाहिए कि आपके लक्षित ग्राहक इसे वहन न कर सकें और इतना कम भी नहीं होना चाहिए कि आप आर्थिक रूप से बोझिल हो जाएं। आपको मूल्य इस प्रकार निर्धारित करना चाहिए कि आपको कुछ लाभ हो और ग्राहक भी इससे संतुष्ट हों। इसके अलावा, आप उनका ध्यान आकर्षित करने के लिए प्रचार मूल्य और छूट भी दे सकते हैं। मूल्य ग्राहकों के निर्णय लेने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है। इसलिए, आपको अपनी सेवाओं के लिए मूल्य का सावधानीपूर्वक निर्धारण करना चाहिए। आपको ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार मूल्य को कम या समायोजित करने के लिए भी पर्याप्त लचीला होना चाहिए।

Promotion

पदोन्नति

This is the indirect and direct means of communicating and marketing your products to the masses, especially your target audience. This might include mass interaction or/and personal interaction to promote your services and practice. No matter what or which medium you select, you need to ensure that the promotion is being carried out professionally. The main aim of marketing your private practice is to evaluate where, what, when and how you offer your products and services to the patients.

यह आपके उत्पादों को जनता, विशेषकर आपके लक्षित दर्शकों तक पहुंचाने और उनका विपणन करने का अप्रत्यक्ष और प्रत्यक्ष माध्यम है। इसमें आपकी सेवाओं और कार्यप्रणाली को बढ़ावा देने के लिए सामूहिक संपर्क और/या व्यक्तिगत संपर्क शामिल हो सकते हैं। आप

चाहे जो भी माध्यम चुनें, आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि प्रचार पेशेवर तरीके से किया जा रहा है। अपने निजी व्यवसाय के विपणन का मुख्य उद्देश्य यह मूल्यांकन करना है कि आप अपने उत्पादों और सेवाओं को रोगियों को कहां, क्या, कब और कैसे प्रदान करते हैं।

Place

जगह

This means you must present your services to the right audience, at the right time and in the right place. Nevertheless, the place is the location of your individual practice wherein you will offer your expert services to the patient. However, it is possible that you might also provide at-home services or open up different outlets to reach more patients. The location of the practice is also a major deciding factor for the patients.

इसका अर्थ है कि आपको अपनी सेवाएं सही समय पर, सही जगह पर, सही ग्राहकों तक पहुंचानी होंगी। हालांकि, सही जगह वह स्थान है जहां आप अपना क्लिनिक चलाते हैं और मरीजों को अपनी विशेषज्ञ सेवाएं प्रदान करते हैं। इसके अलावा, आप घर पर भी सेवाएं दे सकते हैं या अधिक मरीजों तक पहुंचने के लिए अलग-अलग केंद्र खोल सकते हैं। क्लिनिक का स्थान भी मरीजों के लिए एक महत्वपूर्ण निर्णायक कारक है।

Packaging

पैकेजिंग

Since you are offering health services, the packaging here would refer to your website, brochures, reception, waiting area, front office, as well as the exterior of your office. This can also mean the appearance of you and your medical staff. You would be surprised to know how much the patients' opinion of your overall practice is based on the things they observe right from the minute they see your office.

चूंकि आप स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान कर रहे हैं, इसलिए यहां पैकेजिंग से तात्पर्य आपकी वेबसाइट, ब्रोशर, रिसेप्शन, प्रतीक्षा क्षेत्र, फ्रंट ऑफिस और साथ ही आपके कार्यालय के बाहरी हिस्से से है। इसका अर्थ आपके और आपके चिकित्सा कर्मचारियों की उपस्थिति भी हो सकता है। आपको यह जानकर आश्चर्य होगा कि आपके कार्यालय को देखते ही मरीजों की राय काफी हद तक उन चीजों पर आधारित होती है जिन्हें वे देखते हैं।

Positioning

पोजिशनिंग

This is how your medical practice is viewed by your patients or potential patients. You would have to determine how you want your patients to view your practice and make efforts to position your brand that way.

आपके मरीज़ या संभावित मरीज़ आपकी चिकित्सा पद्धति को इसी नज़रिए से देखते हैं। आपको यह तय करना होगा कि आप अपने मरीज़ों को अपनी चिकित्सा पद्धति के बारे में क्या दिखाना चाहते हैं और उसी के अनुसार अपने ब्रांड को स्थापित करने के प्रयास करने होंगे।

In order to successfully grow your private practice and attract new patients, you need to come up with a strong and powerful marketing strategy. In case you are unsure how to market your practice, you can hire an expert or seek help from a professional marketing organization. There are various marketing agencies that focus on medical organizations. This is a great way to make sure that you are utilizing the right marketing tools and strategies in order to reach out to your patients.

अपने निजी क्लिनिक को सफलतापूर्वक बढ़ाने और नए मरीज़ों को आकर्षित करने के लिए, आपको एक मज़बूत और प्रभावी मार्केटिंग रणनीति बनानी होगी। यदि आप अपने क्लिनिक की मार्केटिंग करने के बारे में अनिश्चित हैं, तो आप किसी विशेषज्ञ की सेवाएं ले सकते हैं या किसी पेशेवर मार्केटिंग संगठन से सहायता प्राप्त कर सकते हैं। कई मार्केटिंग एजेंसियां हैं जो चिकित्सा संगठनों पर ध्यान केंद्रित करती हैं। यह सुनिश्चित करने का एक शानदार तरीका है

कि आप अपने मरीज़ों तक पहुंचने के लिए सही मार्केटिंग टूल्स और रणनीतियों का उपयोग कर रहे हैं।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ A business plan is a major step you need to take in order to check the feasibility and success factor of your venture before spending money and time.

➢ पैसा और समय खर्च करने से पहले अपने उद्यम की व्यवहार्यता और सफलता की संभावना की जांच करने के लिए एक व्यवसाय योजना बनाना एक महत्वपूर्ण कदम है।

➢ It offers insights into each step you have to take, required sources to attain goals as well as the anticipated outcome.

➢ यह आपको लक्ष्य प्राप्त करने के लिए आवश्यक प्रत्येक कदम, आवश्यक संसाधनों और अपेक्षित परिणाम के बारे में जानकारी प्रदान करता है।

➢ You need to determine what you want your business to be when you start and where you expect it to be in the future.

➢ आपको यह निर्धारित करने की आवश्यकता है कि आप अपना व्यवसाय शुरू करते समय क्या चाहते हैं और भविष्य में आप इसे कहाँ देखना चाहते हैं।

➢ The investors need to see the potential in what you are doing and how it can benefit them before they invest in your venture.

➢ आपके उद्यम में निवेश करने से पहले निवेशकों को आपके द्वारा किए जा रहे कार्य में मौजूद संभावनाओं और उससे उन्हें होने वाले लाभों को देखना आवश्यक है।

➢ You need to conduct research on your competitors and determine their weaknesses and strengths and compare them to yours.

➢ आपको अपने प्रतिस्पर्धियों पर शोध करना होगा और उनकी कमजोरियों और ताकत का पता लगाकर उनकी तुलना अपनी कमजोरियों और ताकत से करनी होगी।

➢ You must highlight the strengths of your practices, as well as the weaknesses, along with strategies to tackle those weaknesses in the business plan.

➢ आपको अपनी कार्यप्रणालियों की खूबियों के साथ-साथ कमियों और उन कमियों से निपटने की रणनीतियों को भी व्यावसायिक योजना में उजागर करना होगा।

➢ Always go through a few templates of business plans to get yourself familiarized with the structure.

➢ संरचना से परिचित होने के लिए हमेशा कुछ व्यावसायिक योजनाओं के टेम्पलेट देखें।

➢ Create a list of marketing and advertising techniques you want to utilize to promote and extend your business.

➢ अपने व्यवसाय को बढ़ावा देने और उसका विस्तार करने के लिए आप जिन विपणन और विज्ञापन तकनीकों का उपयोग करना चाहते हैं, उनकी एक सूची बनाएं।

➢ The best way to ensure that you implement successful marketing initiatives is to focus on the 7 Ps of Marketing.

➢ सफल मार्केटिंग पहलों को लागू करने का सबसे अच्छा तरीका मार्केटिंग के 7 Ps पर ध्यान केंद्रित करना है।

➢ Ensure that you update all the progress and revise or amend your business plan as well as marketing strategies accordingly.

➢ सुनिश्चित करें कि आप सभी प्रगति की जानकारी देते रहें और तदनुसार अपनी व्यावसायिक योजना और विपणन रणनीतियों में संशोधन या बदलाव करें।

Chapter 5

अध्याय 5

How to Manage Finances of Your Medical

अपने चिकित्सा खर्चों का प्रबंधन कैसे करें

Practice?

अभ्यास?

“A budget is telling your money where to go instead of

"बजट का मतलब है अपने पैसे को यह बताना कि उसे कहाँ खर्च करना है, न कि उसे नियंत्रित करना।"

wondering where it went.”

सोच रहा हूँ कि वह कहाँ चला गया।

– Dave Ramsey

– डेव रैमसे

Financial Options

वित्तीय विकल्प

In order to initiate your venture, you need finances. Keep in mind that you would require a good lump sum of money if you want to successfully start your own medical practice. Investing your own saving might be a good idea, but it might not be enough to cover all the expenses. For that, you would need to have a look at the financial options available for you.

अपना व्यवसाय शुरू करने के लिए आपको पैसों की ज़रूरत होगी। ध्यान रखें कि अगर आप अपना मेडिकल प्रैक्टिस सफलतापूर्वक शुरू करना चाहते हैं, तो आपको अच्छी-खासी रकम की आवश्यकता होगी। अपनी बचत का निवेश करना एक अच्छा विचार हो सकता है, लेकिन यह सभी खर्चों को पूरा करने के लिए पर्याप्त नहीं हो सकता है। इसके लिए आपको उपलब्ध वित्तीय विकल्पों पर विचार करना होगा।

There are some investors who want to invest their money in health care institutions; you can send your business proposals to relevant investors or better, you can personally meet them to share your vision and dream. However, remember that investors or lenders need to see numbers. Make sure your business plan covers all the expenses involved including the costs of services and equipment and how you will make a profit. You need to show them how your practice can benefit them.

कुछ निवेशक स्वास्थ्य सेवा संस्थानों में निवेश करना चाहते हैं; आप अपने व्यावसायिक प्रस्ताव संबंधित निवेशकों को भेज सकते हैं या बेहतर होगा कि आप उनसे व्यक्तिगत रूप से मिलकर अपना दृष्टिकोण और सपना साझा करें। हालांकि, याद रखें कि निवेशकों या ऋणदाताओं को आंकड़े देखने की आवश्यकता होती है। सुनिश्चित करें कि आपकी व्यावसायिक योजना में सभी खर्चों का विवरण हो, जिसमें सेवाओं और उपकरणों की लागत और लाभ कमाने का तरीका शामिल हो। आपको उन्हें यह दिखाना होगा कि आपका व्यवसाय उन्हें कैसे लाभ पहुंचा सकता है।

You would require funds to not just create a practice from scratch but would also need funds to purchase furniture for the office, supplies, relevant equipment required for your service and of course to hire and train your staff.

आपको न केवल शुरू से एक प्रैक्टिस स्थापित करने के लिए धन की आवश्यकता होगी, बल्कि कार्यालय के लिए फर्नीचर, आपूर्ति, आपकी सेवा के लिए आवश्यक प्रासंगिक

उपकरण खरीदने और निश्चित रूप से अपने कर्मचारियों को नियुक्त करने और प्रशिक्षित करने के लिए भी धन की आवश्यकता होगी।

It is also possible that you would have to apply for business loans in order to cover all expenses. For this you need to submit your business proposal and present your vision to the lenders. There are various kinds of loans offered by lenders for medical practices, including:

यह भी संभव है कि आपको सभी खर्चों को पूरा करने के लिए व्यावसायिक ऋण के लिए आवेदन करना पड़े। इसके लिए आपको अपना व्यावसायिक प्रस्ताव प्रस्तुत करना होगा और ऋणदाताओं के सामने अपना दृष्टिकोण रखना होगा। चिकित्सा व्यवसाय के लिए ऋणदाताओं द्वारा कई प्रकार के ऋण दिए जाते हैं, जिनमें शामिल हैं:

- Debt consolidation
- ऋण समेकन
- Leases for medical equipment
- चिकित्सा उपकरणों के लिए पट्टे
- Practice procurement
- खरीद प्रक्रिया का अभ्यास करें
- Working capital
- कार्यशील पूंजी

A loan is a fund that you can utilize as per your business needs. You are likely to apply for a startup loan of fund which is offered to startup businesses. Moreover, there are also loans which are specifically offered to medical startups which would be ideal for your practice.

ऋण एक ऐसी धनराशि है जिसका उपयोग आप अपनी व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुसार कर सकते हैं। आप स्टार्टअप ऋण के लिए आवेदन कर सकते हैं जो स्टार्टअप व्यवसायों को प्रदान किया जाता है। इसके अलावा, चिकित्सा स्टार्टअप्स के लिए विशेष रूप से उपलब्ध ऋण भी हैं जो आपके व्यवसाय के लिए आदर्श हो सकते हैं।

You can also apply to get a lease for medical equipment since they are rather expensive. Additionally, with continuous advancement in technology, you may need to get these leases from time to time in order to ensure that your practices have the latest technology and equipment to offer the best high-tech service to your patients. There are various payment options for medical equipment leases depending on the lenders. You can opt for the one which is most suitable for you and which fulfills the most requirements of your private practice.

चिकित्सा उपकरण काफी महंगे होते हैं, इसलिए आप इन्हें लीज पर लेने के लिए आवेदन कर सकते हैं। इसके अलावा, तकनीक में लगातार हो रहे विकास के कारण, आपको समय-समय पर लीज लेने की आवश्यकता पड़ सकती है ताकि आपके क्लीनिक में नवीनतम तकनीक और उपकरण उपलब्ध हों और आप अपने मरीजों को सर्वोत्तम उच्च-स्तरीय सेवा प्रदान कर सकें। ऋणदाता के आधार पर चिकित्सा उपकरण लीज के लिए विभिन्न भुगतान विकल्प उपलब्ध हैं। आप वह विकल्प चुन सकते हैं जो आपके लिए सबसे उपयुक्त हो और आपकी निजी प्रैक्टिस की अधिकांश आवश्यकताओं को पूरा करता हो।

Seek an Expert's Help

किसी विशेषज्ञ की सहायता लें

It is unwise to embark on the journey of starting your own medical practice without a solid plan. Moreover, it is highly unusual to begin this journey that invests so much of your money, effort and time, without consulting an expert. You would be surprised to know the number of business owners who neglect

talking to a financial expert or advisor thinking that they can handle the finances themselves. This typically does not end well for them.

बिना किसी ठोस योजना के अपना खुद का चिकित्सा व्यवसाय शुरू करना बुद्धिमानी नहीं है। इसके अलावा, बिना किसी विशेषज्ञ से सलाह लिए इस यात्रा को शुरू करना, जिसमें इतना पैसा, मेहनत और समय लगता है, बहुत ही असामान्य बात है। आपको यह जानकर आश्चर्य होगा कि कितने व्यवसायी वित्तीय मामलों को स्वयं संभालने की सोचकर वित्तीय विशेषज्ञ या सलाहकार से सलाह लेना भूल जाते हैं। आमतौर पर इसका परिणाम उनके लिए अच्छा नहीं होता।

You indeed are an expert in a specific medical field but that doesn't make you a financial expert, no matter how good you are at handling money. Starting your own private practice is not going to be a walk in the park. It is a massive investment and you need to be extremely careful when making decisions, especially related to finances. It is highly recommended that you consult a financial expert to help plan all the finances of your practice efficiently.

आप बेशक किसी विशेष चिकित्सा क्षेत्र में विशेषज्ञ हैं, लेकिन इससे आप वित्तीय विशेषज्ञ नहीं बन जाते, चाहे आप पैसों का प्रबंधन कितना भी कुशलता से करते हों। अपना निजी क्लिनिक शुरू करना आसान नहीं है। यह एक बड़ा निवेश है और आपको निर्णय लेते समय, विशेष रूप से वित्तीय मामलों में, अत्यंत सावधानी बरतनी होगी। यह पुरजोर सलाह दी जाती है कि आप अपने क्लिनिक के सभी वित्तीय मामलों की कुशलतापूर्वक योजना बनाने के लिए किसी वित्तीय विशेषज्ञ से परामर्श लें।

A financial expert has the right expertise and experience to assist you in making the best possible financial decisions and get the most from your initial investment. They will evaluate your situation, your business plan and the financial options available to you, as well as the timeline and will guide you accordingly in a way that will result in a profitable business.

एक वित्तीय विशेषज्ञ के पास सही विशेषज्ञता और अनुभव होता है जिससे वे आपको सर्वोत्तम वित्तीय निर्णय लेने और अपने प्रारंभिक निवेश से अधिकतम लाभ प्राप्त करने में सहायता कर सकते हैं। वे आपकी स्थिति, आपकी व्यावसायिक योजना और आपके लिए उपलब्ध वित्तीय विकल्पों के साथ-साथ समय-सीमा का मूल्यांकन करेंगे और आपको इस प्रकार मार्गदर्शन करेंगे जिससे एक लाभदायक व्यवसाय स्थापित हो सके।

If you are still not convinced, here are some major reasons why you need to seek help from a financial expert before you begin investing money in your private practice:

यदि आप अब भी आश्वस्त नहीं हैं, तो यहां कुछ प्रमुख कारण दिए गए हैं कि आपको अपने निजी व्यवसाय में पैसा निवेश करने से पहले वित्तीय विशेषज्ञ की मदद क्यों लेनी चाहिए:

Required Expertise

आवश्यक विशेषज्ञता

A financial advisor will ask numerous questions about your practice, even the most obvious ones but answering those questions will make it easier for you to better understand your practice and might even lead to making improvements in your plans. Their expertise will help you in making your practice more profitable and efficient as they will focus on those actions that will generate positive and profitable results.

एक वित्तीय सलाहकार आपके व्यवसाय के बारे में कई सवाल पूछेगा, यहाँ तक कि सबसे सामान्य सवाल भी। इन सवालों के जवाब देने से आपको अपने व्यवसाय को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलेगी और संभवतः आपकी योजनाओं में सुधार भी हो सकेगा। उनकी विशेषज्ञता आपके व्यवसाय को अधिक लाभदायक और कुशल बनाने में सहायक होगी, क्योंकि वे उन कार्यों पर ध्यान केंद्रित करेंगे जिनसे सकारात्मक और लाभदायक परिणाम प्राप्त होंगे।

At the initial stage of building your practice, you would be performing numerous roles yourself. You might be handling the areas that you don't even have much knowledge about. From tech support to marketing decisions, you would be the one to make decisions. However, having a professional financial expert to help you would make it easier for you to make the right decisions financially. It will protect you from investing in things that would lead to losses.

अपने व्यवसाय को स्थापित करने के शुरुआती चरण में, आपको कई भूमिकाएँ स्वयं निभानी होंगी। हो सकता है कि आप उन क्षेत्रों को भी संभाल रहे हों जिनके बारे में आपको ज़्यादा जानकारी न हो। तकनीकी सहायता से लेकर विपणन निर्णयों तक, सभी निर्णय आपको ही लेने होंगे। हालांकि, एक पेशेवर वित्तीय विशेषज्ञ की सहायता से आपको वित्तीय रूप से सही निर्णय लेने में आसानी होगी। यह आपको उन चीज़ों में निवेश करने से बचाएगा जिनसे नुकसान हो सकता है।

If you are financially protected with an expert by your side, your chances of error greatly decrease. Suffering from financial mistakes and losses at such an early stage of your practice can lead to graver consequences. Overpaying vendors, delaying payments, problems with cash flow and mismanagement of money are common errors typically made by small business owners who are just getting started. The best way to avoid them is to consult a financial advisor.

यदि आपके साथ कोई विशेषज्ञ हो और आप आर्थिक रूप से सुरक्षित हों, तो गलतियों की संभावना काफी कम हो जाती है। व्यवसाय के शुरुआती चरण में वित्तीय गलतियों और नुकसान से गंभीर परिणाम हो सकते हैं। विक्रेताओं को अधिक भुगतान करना, भुगतान में देरी करना, नकदी प्रवाह में समस्याएँ और धन का कुप्रबंधन आम गलतियाँ हैं जो आमतौर पर

नए छोटे व्यवसाय मालिकों द्वारा की जाती हैं। इनसे बचने का सबसे अच्छा तरीका है किसी वित्तीय सलाहकार से परामर्श करना।

An expert will offer accurate cash projections based on numerous factors for all the financial decisions you plan to make which will ensure that you don't make amateur mistakes. It will enable you to create and expand your business successfully right from the start. Moreover, they can point out the best opportunities and risks that may come your way so that you can make the decisions accordingly.

एक विशेषज्ञ आपके द्वारा लिए जाने वाले सभी वित्तीय निर्णयों के लिए कई कारकों के आधार पर सटीक नकदी अनुमान प्रदान करेगा, जिससे यह सुनिश्चित होगा कि आप कोई भी शुरुआती गलती न करें। इससे आप शुरुआत से ही अपने व्यवसाय को सफलतापूर्वक स्थापित और विस्तारित कर सकेंगे। इसके अलावा, वे आपके सामने आने वाले सर्वोत्तम अवसरों और जोखिमों को भी इंगित कर सकते हैं ताकि आप तदनुसार निर्णय ले सकें।

Better Cost Savings

बेहतर लागत बचत

The great thing about seeking help from a financial expert is that it enables you to have better control over the pathway your business is heading in. It is bound to save you money and time. It is a wise move to not perform the tasks which aren't among your core abilities as it prevents your business from reaching its full expertise.

वित्तीय विशेषज्ञ से मदद लेने का सबसे बड़ा फायदा यह है कि इससे आपको अपने व्यवसाय की दिशा पर बेहतर नियंत्रण मिलता है। इससे निश्चित रूप से आपका पैसा और समय बचेगा। अपनी मुख्य क्षमताओं से बाहर के कार्यों को न करना ही समझदारी भरा कदम है, क्योंकि इससे आपका व्यवसाय अपनी पूरी क्षमता तक नहीं पहुंच पाता।

With the advice of a financial advisor, you would be able to make complex financial decisions easily and quickly. It will allow you to confidently make the right financial decisions without stressing over any kind of uncertainties because your financial advisor will provide you with proper research and calculations regarding all possible options.

वित्तीय सलाहकार की सलाह से आप जटिल वित्तीय निर्णय आसानी से और शीघ्रता से ले सकेंगे। इससे आप बिना किसी चिंता के आत्मविश्वासपूर्वक सही वित्तीय निर्णय ले सकेंगे, क्योंकि आपका वित्तीय सलाहकार आपको सभी संभावित विकल्पों के बारे में उचित शोध और गणना प्रदान करेगा।

This will put you in a better position to handle your business and to avoid costly mistakes.

इससे आपको अपने व्यवसाय को बेहतर ढंग से संभालने और महंगी गलतियों से बचने में मदद मिलेगी।

Preparation for Future Developments

भविष्य के घटनाक्रमों की तैयारी

When you think about the future of your business, it is quite easy to get emotional or go overboard. It is normal to get overwhelmed, scared or excited when you are setting long-term goals and envisioning the future developments you want from your business. You might lead yourself to disappointment by setting unrealistic and unattainable goals.

जब आप अपने व्यवसाय के भविष्य के बारे में सोचते हैं, तो भावुक होना या अति उत्साहित होना स्वाभाविक है। दीर्घकालिक लक्ष्य निर्धारित करते समय और अपने व्यवसाय से अपेक्षित भविष्य के विकास की कल्पना करते समय अभिभूत, भयभीत या उत्साहित होना स्वाभाविक है। अवास्तविक और अप्राप्य लक्ष्य निर्धारित करके आप स्वयं को निराशा की ओर ले जा सकते हैं।

However, all of this can be avoided with the help of an expert. They will give you the best advice when it comes to financial matters, whether they are things you have to do right then or whether you are planning for the future. They will offer you clarity and keep you focused on the vision and realistic goals as per your business objectives. This way you would be able to plan realistically and with the right tactic.

हालांकि, एक विशेषज्ञ की मदद से इन सभी समस्याओं से बचा जा सकता है। वित्तीय मामलों में वे आपको सर्वोत्तम सलाह देंगे, चाहे वे ऐसे काम हों जिन्हें आपको तुरंत करना हो या भविष्य की योजना बना रहे हों। वे आपको स्पष्टता प्रदान करेंगे और आपके व्यावसायिक उद्देश्यों के अनुसार आपके दृष्टिकोण और यथार्थवादी लक्ष्यों पर ध्यान केंद्रित रखने में आपकी मदद करेंगे। इस तरह आप यथार्थवादी और सही रणनीति के साथ योजना बना सकेंगे।

A financial advisor will assist you in facing the facts and assessing the estimation and possibilities of accomplishing the goals you are setting in the required time. There are very few business owners who think about future challenges and changes in technology, markets, economy and other aspects when they are projecting and planning their startup.

एक वित्तीय सलाहकार आपको वास्तविकता का सामना करने और निर्धारित समय में अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने की संभावनाओं का आकलन करने में सहायता करेगा। बहुत कम व्यवसायी अपने स्टार्टअप की योजना बनाते समय भविष्य की चुनौतियों और प्रौद्योगिकी, बाजार, अर्थव्यवस्था और अन्य पहलुओं में होने वाले परिवर्तनों के बारे में सोचते हैं।

The advice and perspective of an expert financial advisor help a new private practice to tackle any possible threats that might come its way.

एक विशेषज्ञ वित्तीय सलाहकार की सलाह और दृष्टिकोण एक नए निजी व्यवसाय को संभावित खतरों से निपटने में मदद करता है जो उसके सामने आ सकते हैं।

Balancing Personal and Business Finances

व्यक्तिगत और व्यावसायिक वित्त में संतुलन बनाए रखना

Understanding and balancing the personal and business finances (profits well as the expenses) remain very important for a new medical entrepreneur. Since starting your own business is a time-consuming and difficult task, majority of the business owners tend to only focus on the finances of their business but not on their personal finances.

नए चिकित्सा उद्यमी के लिए व्यक्तिगत और व्यावसायिक वित्त (लाभ और व्यय दोनों) को समझना और संतुलित करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। अपना खुद का व्यवसाय शुरू करना समय लेने वाला और कठिन कार्य है, इसलिए अधिकांश व्यवसाय मालिक केवल अपने व्यवसाय के वित्त पर ध्यान केंद्रित करते हैं, न कि अपने व्यक्तिगत वित्त पर।

With a financial advisor, your personal finances will also be taken care of along with your business finances. It is essential to coordinate these two finances for tax, investment and cash flow purposes. The expert will also be working as a quarterback between the other experts you might need for your private practice as it escalates, which include real estate attorney, insurance broker, bookkeeper, business attorney and your accountant. This will ensure that all the processes are going on smoothly and the finances for all aspects of your business as well as your personal finances are being monitored and managed well. This is significant for success in the long term.

वित्तीय सलाहकार की मदद से आपके व्यवसाय के साथ-साथ आपके व्यक्तिगत वित्त का भी ध्यान रखा जाएगा। कर, निवेश और नकदी प्रवाह के लिए इन दोनों वित्तों में समन्वय आवश्यक है। जैसे-जैसे आपका निजी व्यवसाय बढ़ता है, वैसे-वैसे आपको अन्य विशेषज्ञों की भी आवश्यकता पड़ सकती है, जिनमें रियल एस्टेट वकील, बीमा ब्रोकर, अकाउंटेंट, व्यावसायिक वकील और आपका लेखाकार शामिल हैं। ये सभी विशेषज्ञ सलाहकारों के बीच समन्वय स्थापित करने का काम करेंगे। इससे यह सुनिश्चित होगा कि सभी प्रक्रियाएं सुचारू

रूप से चल रही हैं और आपके व्यवसाय के साथ-साथ आपके व्यक्तिगत वित्त के सभी पहलुओं की निगरानी और प्रबंधन अच्छी तरह से हो रहा है। दीर्घकालिक सफलता के लिए यह बहुत महत्वपूर्ण है।

The majority of new business owners avoid seeking assistance from an expert financial advisor just to save money. However, this is not a wise decision, especially with such an uncertain financial situation of the market.

अधिकांश नए व्यवसाय मालिक पैसे बचाने के लिए किसी विशेषज्ञ वित्तीय सलाहकार से सहायता लेने से बचते हैं। हालांकि, यह एक बुद्धिमानी भरा निर्णय नहीं है, खासकर बाजार की अनिश्चित वित्तीय स्थिति को देखते हुए।

Creating a Budget

बजट बनाना

No business can run successfully without setting a budget as there are bound to be plenty of financial issues that will come in the way. This is true for any type of business and at any level. No matter how big or how small, it will come crumbling down without a budget. It is essential to create a financial plan and a budget along with a business plan if you want to see your private practice prosper in the long term.

बजट बनाए बिना कोई भी व्यवसाय सफलतापूर्वक नहीं चल सकता, क्योंकि रास्ते में कई वित्तीय समस्याएं अवश्य ही आएंगी। यह बात हर प्रकार के व्यवसाय और हर स्तर के व्यवसाय पर लागू होती है। चाहे व्यवसाय कितना भी बड़ा या छोटा क्यों न हो, बजट के बिना वह धराशायी हो जाएगा। यदि आप अपने निजी व्यवसाय को दीर्घकालिक रूप से समृद्ध देखना चाहते हैं, तो वित्तीय योजना और बजट के साथ-साथ व्यवसाय योजना बनाना भी आवश्यक है।

A budget that is carefully constructed will enable you to keep continuous track of all your finances, while also ensuring that you don’t go overboard with the

expenses. Moreover, it would allow you to determine the right opportunities that come your way and help you decide which ones you should go for if you want your practice to expand.

एक सुविचारित बजट आपको अपने सभी वित्तीय मामलों पर निरंतर नज़र रखने में सक्षम बनाएगा, साथ ही यह सुनिश्चित करेगा कि आप ज़रूरत से ज़्यादा खर्च न करें। इसके अलावा, यह आपको अपने सामने आने वाले सही अवसरों को पहचानने और यह तय करने में मदद करेगा कि यदि आप अपने व्यवसाय का विस्तार करना चाहते हैं तो आपको किन अवसरों का लाभ उठाना चाहिए।

Having a proper understanding of your budget opens up your business' ability to hiring the right staff, providing them with the right training as well as help in determining which new equipment and medical supplies the business should invest in.

अपने बजट की सही समझ होने से आपके व्यवसाय को सही कर्मचारियों को नियुक्त करने, उन्हें सही प्रशिक्षण प्रदान करने के साथ-साथ यह निर्धारित करने में मदद मिलती है कि व्यवसाय को किन नए उपकरणों और चिकित्सा आपूर्ति में निवेश करना चाहिए।

• Some more benefits of setting a budget include:

• बजट निर्धारित करने के कुछ अन्य लाभ इस प्रकार हैं:

• Efficiently preparing the taxes

• करों को कुशलतापूर्वक तैयार करना

• Making informed decisions regarding overhead expenses, benefits,

• ओवरहेड खर्चों, लाभों आदि के संबंध में सोच-समझकर निर्णय लेना।

bonuses and salaries

बोनस और वेतन

- Expanding operations
- परिचालन का विस्तार करना
- Setting more goals
- अधिक लक्ष्य निर्धारित करना
- Attracting more investors
- अधिक निवेशकों को आकर्षित करना

A detailed budget also makes it easier to create regular updates and reports about finances to share with investors and partners as well as potential investors and partners. It also helps determine whether the strategies being utilized are the right ones and if there is a need to make any changes.

विस्तृत बजट से निवेशकों, साझेदारों और संभावित निवेशकों के साथ वित्तीय मामलों पर नियमित अपडेट और रिपोर्ट साझा करना आसान हो जाता है। इससे यह निर्धारित करने में भी मदद मिलती है कि अपनाई जा रही रणनीतियाँ सही हैं या नहीं और क्या उनमें कोई बदलाव करने की आवश्यकता है।

Step One – Make Categories of Expenses

पहला चरण – खर्चों की श्रेणियां बनाएं

Start by determining things you would need to open your practice for and start taking patients. What are the most crucial things? The best way to do that is by dividing your budget into categories. You can break them down into two categories. These categories can be more as per your situation and requirements.

सबसे पहले यह तय करें कि आपको अपना क्लिनिक खोलने और मरीजों का इलाज शुरू करने के लिए किन-किन चीजों की आवश्यकता होगी। सबसे महत्वपूर्ण चीजें क्या हैं? इसका

सबसे अच्छा तरीका है अपने बजट को श्रेणियों में बांटना। आप इन्हें दो श्रेणियों में बांट सकते हैं। आपकी स्थिति और आवश्यकताओं के अनुसार ये श्रेणियां और भी बड़ी हो सकती हैं।

1. Fixed Assets – The first category includes equipment and facilities to set up in the building.

1. अचल संपत्तियां – पहली श्रेणी में भवन में स्थापित किए जाने वाले उपकरण और सुविधाएं शामिल हैं।

Facilities: Signage, tenant improvements, fixtures and furniture, lease security deposits, etc

सुविधाएं: साइनबोर्ड, किरायेदार द्वारा किए गए सुधार, फिक्स्चर और फर्नीचर, लीज सुरक्षा जमा राशि आदि।

Equipment: Medical equipment, surgery tools, computers, office furniture, etc

उपकरण: चिकित्सा उपकरण, शल्य चिकित्सा उपकरण, कंप्यूटर, कार्यालय फर्नीचर आदि।

2. Startup Costs – The second category includes supplies and materials as well as other costs.

2. स्टार्टअप लागत - दूसरी श्रेणी में आपूर्ति और सामग्री के साथ-साथ अन्य लागतें शामिल हैं।

Supplies and Materials: Promotion and advertising materials like brochures and pamphlets, etc., production and health-related materials

आपूर्ति एवं सामग्री: प्रचार एवं विज्ञापन सामग्री जैसे ब्रोशर और पैम्फलेट आदि, उत्पादन एवं स्वास्थ्य संबंधी सामग्री

Other Costs: License fee, insurance deposits, permits and other licenses, accounting and attorney fee, etc

अन्य लागतें: लाइसेंस शुल्क, बीमा जमा राशि, परमिट और अन्य लाइसेंस, लेखांकन और वकील की फीस आदि।

Step Two – Assessing Variable and Fixed Expenses

चरण दो – परिवर्तनीय और स्थिर व्ययों का आकलन

It is important to gather data on your monthly fixed expenses. These are the expenses that are constant and are not dependant on the number of patients you see. Here is an example of the list of possible fixed expenses to give you a better idea:

अपने मासिक निश्चित खर्चों का डेटा एकत्र करना महत्वपूर्ण है। ये वे खर्चे हैं जो स्थिर होते हैं और आपके द्वारा देखे जाने वाले रोगियों की संख्या पर निर्भर नहीं करते हैं। बेहतर जानकारी के लिए, संभावित निश्चित खर्चों की सूची का एक उदाहरण यहां दिया गया है:

- Business Loan Payment
- व्यावसायिक ऋण भुगतान
- Miscellaneous expenses
- विविध व्यय
- Employee benefits/pay
- कर्मचारी लाभ/वेतन
- Professional fees (accounting and legal)
- पेशेवर शुल्क (लेखांकन और कानूनी)
- Business insurance
- व्यावसायिक बीमा
- Promotion, publicity, advertising and commitments
- प्रचार, प्रसार, विज्ञापन और प्रतिबद्धताएं
- Dues/subscriptions

- देय राशि एवं चंदा
- Office supplies
- कार्यालय की आपूर्ति
- Equipment lease payments
- उपकरण पट्टे के भुगतान
- Website service fees
- वेबसाइट सेवा शुल्क
- Credit card processing - monthly fee for service
- क्रेडिट कार्ड प्रोसेसिंग - सेवा के लिए मासिक शुल्क
- Phones (business phones and cell phones)
- फ़ोन (व्यावसायिक फ़ोन और मोबाइल फ़ोन)
- Utilities
- उपयोगिताएँ
- Rent
- किराया

Variable expenses are the ones that change as per the number of patients that come to your practice every month.

परिवर्तनीय व्यय वे व्यय होते हैं जो हर महीने आपके क्लिनिक में आने वाले रोगियों की संख्या के अनुसार बदलते रहते हैं।

Step Three – Estimating Monthly Sales

तीसरा चरण – मासिक बिक्री का अनुमान लगाना

This is typically a complex part of the entire budget since you can't determine the exact number of sales or profit you would earn for your new venture. The best thing to do is to make at least three sales projections:

यह आमतौर पर पूरे बजट का एक जटिल हिस्सा होता है क्योंकि आप अपने नए उद्यम के लिए होने वाली बिक्री या लाभ की सटीक संख्या निर्धारित नहीं कर सकते। सबसे अच्छा तरीका यह है कि कम से कम तीन बिक्री अनुमान लगाएं:

- Project the best-case scenario where you estimate the most optimistic
- सबसे आशावादी अनुमान लगाते हुए सर्वोत्तम संभावित परिदृश्य की कल्पना करें।

number you believe your private practice can earn in the first year.

वह राशि जो आपको लगता है कि आपका निजी व्यवसाय पहले वर्ष में कमा सकता है।

- Project the worst-case scenario where you estimate the worst possible
- सबसे खराब स्थिति का अनुमान लगाएं, जिसमें आप सबसे खराब संभावित स्थिति का आकलन करें।

number your private practice can get in its first year.

आपकी निजी प्रैक्टिस पहले साल में कितना पैसा कमा सकती है।

- Project a likely scenario where you estimate a number in between the
- एक संभावित परिदृश्य की कल्पना करें जिसमें आप निम्नलिखित संख्याओं के बीच की किसी संख्या का अनुमान लगाते हैं।

above scenarios. This is the estimation you should include in the business plan to share with your investors and partners.

उपरोक्त परिदृश्यों के आधार पर, यह वह अनुमान है जिसे आपको अपने निवेशकों और भागीदारों के साथ साझा करने के लिए व्यवसाय योजना में शामिल करना चाहिए।

In order to make your budget as realistic as possible, you need to keep in mind the fluctuations of the patients' payments. You might offer flexible payment options for the ease of your patients, options to make the payment in installation, might offer discounts or free services to the patients in need; which means, it is possible that you might not get a lot of revenue in a few months. Therefore, it is best to set realistic revenue projections for each month keeping these factors in mind.

अपने बजट को यथासंभव व्यावहारिक बनाने के लिए, आपको मरीजों के भुगतान में होने वाले उतार-चढ़ाव को ध्यान में रखना होगा। आप मरीजों की सुविधा के लिए लचीले भुगतान विकल्प, किश्तों में भुगतान की सुविधा, जरूरतमंद मरीजों को छूट या मुफ्त सेवाएं प्रदान कर सकते हैं; इसका मतलब यह है कि कुछ महीनों में आपकी आय कम हो सकती है। इसलिए, इन कारकों को ध्यान में रखते हुए प्रत्येक माह के लिए व्यावहारिक आय अनुमान लगाना सबसे अच्छा है।

After calculating the variable costs for each month, include it in the fixed costs to determine the total expenses for each month and include that in your budget as well.

प्रत्येक माह के परिवर्तनीय खर्चों की गणना करने के बाद, उन्हें निश्चित खर्चों में शामिल करके प्रत्येक माह के कुल खर्चों का निर्धारण करें और उसे भी अपने बजट में शामिल करें।

Step Four – Make a Cash Flow Statement

चरण चार – नकदी प्रवाह विवरण तैयार करें

You can create the cash flow statement by adding the total cost to the total revenue estimate for every month. Whatever your cash flow projections are, you can change the revenue values for each month based on the three scenarios mentioned above. This will help you get an idea about your

practice's cash needs and the amount you might have to borrow to attain working capital.

आप प्रत्येक माह के कुल राजस्व अनुमान में कुल लागत जोड़कर कैश फ्लो स्टेटमेंट बना सकते हैं। आपके कैश फ्लो अनुमान चाहे जो भी हों, आप ऊपर बताए गए तीन परिदृश्यों के आधार पर प्रत्येक माह के राजस्व मूल्यों को बदल सकते हैं। इससे आपको अपने व्यवसाय की नकदी आवश्यकताओं और कार्यशील पूंजी प्राप्त करने के लिए आवश्यक उधार राशि का अंदाजा लगाने में मदद मिलेगी।

Tips to Create a Start-up Budget

स्टार्टअप बजट बनाने के लिए सुझाव

Following are some tips that can help you in getting started with your budget:

नीचे कुछ सुझाव दिए गए हैं जो आपको अपना बजट बनाने में मदद कर सकते हैं:

- Utilize accounting software to make the budget will help to utilize your

- बजट बनाने के लिए लेखांकन सॉफ़्टवेयर का उपयोग करने से आपके संसाधनों का बेहतर उपयोग करने में मदद मिलेगी।

existing accounts and would be easier for you to make the changes.

मौजूदा खातों के माध्यम से बदलाव करना आपके लिए आसान होगा।

- A spreadsheet program can also be utilized to make a budget instead of a

- बजट बनाने के लिए स्प्रेडशीट प्रोग्राम का भी उपयोग किया जा सकता है।

software program.

सॉफ्टवेयर प्रोग्राम।

- Majority of the lenders want the cash flow statement of at least three

- अधिकांश ऋणदाता कम से कम तीन कंपनियों के कैश फ्लो स्टेटमेंट चाहते हैं।

years, showing projections for each month as well as annual and quarterly income statements of three years.

तीन वर्षों के लिए प्रत्येक महीने के अनुमानों के साथ-साथ वार्षिक और त्रैमासिक आय विवरण भी प्रस्तुत किए गए हैं।

- Remember that Income Tax is a variable expense since you can't project
- याद रखें कि आयकर एक परिवर्तनीय व्यय है क्योंकि आप इसका अनुमान नहीं लगा सकते।

the exact amount of taxes you would have to pay till the next income is calculated. It is best to not include your taxes in neither the variable nor the fixed expenses. You can make another category to include the taxes in.

अगली आय की गणना होने तक आपको देय करों की सटीक राशि। बेहतर होगा कि आप अपने करों को परिवर्तनीय या स्थिर व्ययों में शामिल न करें। आप करों को शामिल करने के लिए एक अलग श्रेणी बना सकते हैं।

Even with these steps and tips, the best thing you can do for your private practice is to consult an expert. A financial advisor would be able to better help you with all the finances of your medical practice including budget-making.

इन सभी उपायों और सुझावों के बावजूद, आपके निजी चिकित्सा अभ्यास के लिए सबसे अच्छा यही होगा कि आप किसी विशेषज्ञ से परामर्श लें। एक वित्तीय सलाहकार बजट बनाने सहित आपके चिकित्सा अभ्यास के सभी वित्तीय मामलों में आपकी बेहतर सहायता कर सकता है।

Minimizing Expenses During COVID-19 Crisis?

कोविड-19 संकट के दौरान खर्चों को कम करने के तरीके?

Most of the medical practices are facing financial challenges during the COVID-19 pandemic due to a considerable decrease in the outpatient and surgical volume. Managing finances and saving the running expenses of the private practice is very important to follow during this time. Often doctors are busy treating patients so financial planning and saving the running cost, minimizing the expenses etc. become somewhat neglected. Always remember-A Penny Saved is a Penny Earned.

कोविड-19 महामारी के दौरान बाह्य रोगी और शल्य चिकित्सा रोगियों की संख्या में भारी कमी के कारण अधिकांश चिकित्सा चिकित्सालय वित्तीय चुनौतियों का सामना कर रहे हैं। इस समय निजी चिकित्सा चिकित्सालयों के वित्तीय प्रबंधन और खर्चों में बचत करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। अक्सर डॉक्टर मरीजों के इलाज में व्यस्त रहते हैं, इसलिए वित्तीय योजना बनाना, खर्चों में बचत करना आदि पर ध्यान देना अक्सर छूट जाता है। हमेशा याद रखें - एक-एक पैसा बचाना, एक-एक पैसा कमाना है।

We saved significant amount of money at our practice SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center, Kota by following few pearls of wisdom. These include: always purchase a new equipment(s) in a group of 2-3 colleagues and negotiate for the minimum possible price, extended warranty (two years), and comprehensive maintenance contract (CMC) before finalizing the equipment. If you are an eye surgeon with good volume of cataract-IOL surgery, you can consider an option of intraocular lens (IOL) bundling to get a new equipment. Never be in hurry or bow to the pressure created by the manufacturers to buy an expensive equipment, rather carefully calculate the financial viability and need of the equipment in your practice. Periodical checking of practice account, account audit to minimizing financial irregularities, keeping a close watch on all counters/employees handling cash, minimizing the due payment from patients as well as from insurance companies.

कोटा स्थित सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर में हमने कुछ उपयोगी सुझावों का पालन करके काफी पैसे बचाए। इनमें शामिल हैं: हमेशा 2-3 सहकर्मियों के साथ मिलकर नए उपकरण खरीदें और न्यूनतम संभव कीमत, दो साल की विस्तारित वारंटी और व्यापक रखरखाव अनुबंध (सीएमसी) के लिए बातचीत करें। यदि आप मोतियाबिंद-आईओएल सर्जरी करने वाले एक सफल नेत्र शल्य चिकित्सक हैं, तो आप नए उपकरण प्राप्त करने के लिए इंट्राओकुलर लेंस (आईओएल) बंडलिंग का विकल्प चुन सकते हैं। महंगे उपकरण खरीदने के लिए निर्माताओं के दबाव में कभी न आएं, बल्कि अपने क्लिनिक में उपकरण की वित्तीय व्यवहार्यता और आवश्यकता का सावधानीपूर्वक आकलन करें। नियमित रूप से क्लिनिक के खातों की जांच करें, वित्तीय अनियमितताओं को कम करने के लिए लेखा-परीक्षण करें, नकदी संभालने वाले सभी काउंटरों/कर्मचारियों पर कड़ी नजर रखें, और मरीजों के साथ-साथ बीमा कंपनियों से बकाया भुगतान को कम से कम करें।

Overspending in marketing, paid advertisement in the print media or on digital platform, etc is not much needed nowadays. Rather, use social media and online ratings as free advertisement. You can post health-related news articles/videos on Facebook, YouTube and Twitter etc. to promote yourself, your work and your skills. Always encourage patients to write online Google reviews. Always remember in private practice, a fully satisfied patient remains the best marketing strategy to refer more and more patients by the word-of-mouth publicity.

आजकल मार्केटिंग पर ज़रूरत से ज़्यादा खर्च करना, प्रिंट मीडिया या डिजिटल प्लेटफॉर्म पर विज्ञापन देना आदि की ज़रूरत नहीं है। इसके बजाय, सोशल मीडिया और ऑनलाइन रेटिंग को मुफ़्त विज्ञापन के तौर पर इस्तेमाल करें। आप स्वास्थ्य संबंधी समाचार लेख/वीडियो फेसबुक, यूट्यूब और ट्विटर आदि पर पोस्ट करके खुद को, अपने काम को और अपने कौशल को बढ़ावा दे सकते हैं। मरीजों को हमेशा गूगल पर ऑनलाइन रिव्यू लिखने के लिए प्रोत्साहित करें। निजी प्रैक्टिस में हमेशा याद रखें कि पूरी तरह से संतुष्ट मरीज ही सबसे अच्छी

मार्केटिंग रणनीति होती है, जिससे मौखिक प्रचार के ज़रिए ज़्यादा से ज़्यादा मरीज आपके पास आते हैं।

Take-Home Message and Tips to Manage Your Finances

मुख्य संदेश और अपने वित्त को प्रबंधित करने के लिए सुझाव

➢ Invest in customer service to focus on making your daily operations as seamless as possible by investing in tools and technology (software).

➢ ग्राहकों की सेवा में निवेश करें ताकि उपकरणों और प्रौद्योगिकी (सॉफ्टवेयर) में निवेश करके अपने दैनिक कार्यों को यथासंभव सुगम बनाया जा सके।

➢ Manage your cash flow efficiently by using income and expenses trackers and reports from online software that allows you to stay on top of finance easily.

➢ ऑनलाइन सॉफ्टवेयर से आय और व्यय ट्रैकर और रिपोर्ट का उपयोग करके अपने नकदी प्रवाह को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करें, जिससे आप आसानी से अपने वित्त पर नजर रख सकें।

➢ Embrace technology to automate as many tasks as you can so you can balance your medical practice and the management of the day-to-day operations of your medical clinic.

➢ अधिक से अधिक कार्यों को स्वचालित करने के लिए प्रौद्योगिकी को अपनाएं ताकि आप अपने चिकित्सा अभ्यास और अपने मेडिकल क्लिनिक के दैनिक संचालन के प्रबंधन के बीच संतुलन बनाए रख सकें।

➢ Manage your assets and inventory well and make sure that you don’t have to purchase something repeatedly, invest in your assets and learn how to manage them well through inventories and maintenance.

➢ अपनी संपत्तियों और इन्वेंट्री का अच्छी तरह से प्रबंधन करें और सुनिश्चित करें कि आपको बार-बार कुछ भी खरीदना न पड़े, अपनी संपत्तियों में निवेश करें और इन्वेंट्री और रखरखाव के माध्यम से उनका अच्छी तरह से प्रबंधन करना सीखें।

➢ Know your financial goals by setting monthly or weekly revenue goals so you can reach your targets and make adjustments if you need to do for successful medical practice. Be prepared for a financial slowdown and manage your finances during the COVID-19 pandemic.

➢ अपने वित्तीय लक्ष्यों को जानें और मासिक या साप्ताहिक आय लक्ष्य निर्धारित करें ताकि आप अपने लक्ष्यों तक पहुँच सकें और सफल चिकित्सा व्यवसाय के लिए आवश्यकता पड़ने पर समायोजन कर सकें। वित्तीय मंदी के लिए तैयार रहें और कोविड-19 महामारी के दौरान अपने वित्त का प्रबंधन करें।

Chapter 6

अध्याय 6

How to Select the Legal Structure

कानूनी संरचना का चयन कैसे करें

for Medical Practice?

चिकित्सा अभ्यास के लिए?

"To survive in modern times, a company must have an organizational

आधुनिक युग में टिके रहने के लिए, एक कंपनी के पास एक संगठनात्मक ढांचा होना आवश्यक है।

structure that accepts change as its basic premise, lets tribal customs thrive,

वह संरचना जो परिवर्तन को अपने मूल आधार के रूप में स्वीकार करती है, जनजातीय रीति-रिवाजों को फलने-फूलने देती है।

and fosters a power that is derived from respect, not rules. In other words,

और यह ऐसी शक्ति को बढ़ावा देता है जो नियमों से नहीं, बल्कि सम्मान से प्राप्त होती है। दूसरे शब्दों में,

the successful companies will be the ones that put quality of life first. Do this and the rest - quality of product, productivity of workers, profits for all - will

सफल कंपनियां वही होंगी जो जीवन की गुणवत्ता को सर्वोपरि मानती हैं। ऐसा करें और बाकी सब कुछ - उत्पाद की गुणवत्ता, श्रमिकों की उत्पादकता, सभी के लिए लाभ - अपने आप ठीक हो जाएगा।

follow."

अनुसरण करना।"

– Ricardo Semler

– रिकार्डो सेमलर

Selecting the Legal Structure

कानूनी संरचना का चयन

Starting a private practice means you also need to determine the type of legal structure you want your practice to be. The right legal and business entity is dependent on the goals and needs of you and your private practice. Many medical practitioners don't see the point of selecting a legal structure since all medical practitioners are personally responsible for their malpractice or professional negligence. Even though these legal structures might not protect you from malpractice or professional negligence, it will still protect you and your private practice from the wrongful or neglectful practice of others.

निजी प्रैक्टिस शुरू करने का मतलब है कि आपको अपनी प्रैक्टिस के लिए कानूनी ढांचा भी तय करना होगा। सही कानूनी और व्यावसायिक इकाई का चुनाव आपके और आपकी निजी प्रैक्टिस के लक्ष्यों और जरूरतों पर निर्भर करता है। कई चिकित्सक कानूनी ढांचा चुनने का कोई औचित्य नहीं समझते, क्योंकि सभी चिकित्सक अपने गलत व्यवहार या पेशेवर लापरवाही के लिए व्यक्तिगत रूप से जिम्मेदार होते हैं। हालांकि ये कानूनी ढांचे आपको गलत व्यवहार या पेशेवर लापरवाही से नहीं बचा सकते, फिर भी ये आपको और आपकी निजी प्रैक्टिस को दूसरों के गलत या लापरवाहीपूर्ण व्यवहार से सुरक्षित रखेंगे।

For instance, a patient falls in your building and decides to sue you for the sustained injuries. In such a scenario, the legal entity will be sued instead of

you being personally sued. This means that all your personal assets would be safe.

उदाहरण के लिए, मान लीजिए कि कोई मरीज़ आपकी इमारत में गिर जाता है और चोटों के लिए आप पर मुकदमा करता है। ऐसे में, आपके खिलाफ व्यक्तिगत रूप से मुकदमा करने के बजाय कानूनी संस्था पर मुकदमा किया जाएगा। इसका मतलब है कि आपकी सभी व्यक्तिगत संपत्ति सुरक्षित रहेगी।

There are various types of legal and business entities that you can opt to practice, including Limited Liability Partnership, Public Limited Company, Sole Proprietorship and more. Each of these comes with its own set of pros and cons in terms of administration, flexibility, tax treatment and personal liability protection. Therefore, it is essential to understand all the structures and factors in the requirements and goals of your practice before you make the decision.

आप कई प्रकार की कानूनी और व्यावसायिक संस्थाओं के माध्यम से अपना व्यवसाय चला सकते हैं, जिनमें सीमित देयता भागीदारी, सार्वजनिक लिमिटेड कंपनी, एकल स्वामित्व आदि शामिल हैं। इनमें से प्रत्येक के अपने फायदे और नुकसान हैं, जो प्रशासन, लचीलेपन, कर व्यवस्था और व्यक्तिगत देयता सुरक्षा से संबंधित हैं। इसलिए, निर्णय लेने से पहले अपनी व्यावसायिक आवश्यकताओं और लक्ष्यों के अनुरूप सभी संरचनाओं और कारकों को समझना आवश्यक है।

Following are the major legal structures explained:

निम्नलिखित प्रमुख कानूनी संरचनाओं की व्याख्या की गई है:

Sole Proprietorship

एकल स्वामित्व

This is one of the most common structures of business used by a majority of the business owners. This can be viewed as a one-man company in which one individual is responsible for controlling and managing the entire business which he/she owns. In this structure, the owner's liability is unlimited. This structure is appropriate for the businesses in which the market is localized, limited and the customers are looking for personal attention; a business which is simple and requires fast decisions.

यह व्यवसाय के सबसे आम ढाँचों में से एक है जिसका उपयोग अधिकांश व्यवसाय मालिक करते हैं। इसे एक व्यक्ति की कंपनी के रूप में देखा जा सकता है जिसमें एक व्यक्ति अपने स्वामित्व वाले पूरे व्यवसाय को नियंत्रित और प्रबंधित करने के लिए जिम्मेदार होता है। इस संरचना में, मालिक की देनदारी असीमित होती है। यह संरचना उन व्यवसायों के लिए उपयुक्त है जिनका बाज़ार स्थानीय और सीमित है और ग्राहक व्यक्तिगत ध्यान चाहते हैं; एक ऐसा व्यवसाय जो सरल है और जिसमें त्वरित निर्णय लेने की आवश्यकता होती है।

Moreover, this is suitable for a business where there isn't much risk-involvement and the required capital is limited. The main features of sole proprietorship are as follows:

इसके अलावा, यह उन व्यवसायों के लिए उपयुक्त है जिनमें जोखिम कम होता है और आवश्यक पूंजी सीमित होती है। एकल स्वामित्व की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- One individual is the owner and has the legal title to the properties and
- एक व्यक्ति ही संपत्ति का मालिक है और उसके पास संपत्ति का कानूनी अधिकार है।

assets of the company/business.

कंपनी/व्यवसाय की संपत्तियां।

- The total amount of profit generated by the business goes to the owner of
- व्यवसाय द्वारा अर्जित कुल लाभ की राशि मालिक को जाती है।

the business. However, he/she is also the only person responsible for the total amount of losses and risks that the business has to bear.

वह व्यक्ति व्यवसाय का हिस्सा है। हालांकि, व्यवसाय को होने वाले कुल नुकसान और जोखिमों के लिए भी वही एकमात्र जिम्मेदार व्यक्ति है।

- The business owner is the only individual who is responsible for
- व्यवसाय का मालिक ही एकमात्र व्यक्ति है जो इसके लिए जिम्मेदार है।

managing the entire business.

पूरे व्यवसाय का प्रबंधन करना।

- The owner is the one who provides the business' entire capital. He/she
- मालिक वह व्यक्ति होता है जो व्यवसाय की संपूर्ण पूंजी प्रदान करता है।

might collect funds from outside sources through contacting lenders.

वे ऋणदाताओं से संपर्क करके बाहरी स्रोतों से धन जुटा सकते हैं।

- For the law, both the business enterprise and the proprietor are one and
- कानून के अनुसार, व्यावसायिक उद्यम और मालिक दोनों एक ही हैं और

the same.

जो उसी।

- The owner's liability is unlimited.
- मालिक की देयता असीमित है।
- In this structure, the legal formalities are fewer as compared to the other
- इस संरचना में, अन्य संरचनाओं की तुलना में कानूनी औपचारिकताएं कम होती हैं।

structures.

संरचनाएं।

Partnership

साझेदारी

Another popular business structure opted for by various business owners is partnership. In this structure, two or more individuals jointly own the business and share the profits that the business generates. All the owners of the business are collectively referred to as a firm and are individually referred to as partners.

विभिन्न व्यवसाय मालिकों द्वारा अपनाई जाने वाली एक अन्य लोकप्रिय व्यावसायिक संरचना साझेदारी है। इस संरचना में, दो या दो से अधिक व्यक्ति संयुक्त रूप से व्यवसाय के मालिक होते हैं और व्यवसाय द्वारा उत्पन्न लाभ को आपस में साझा करते हैं। व्यवसाय के सभी मालिकों को सामूहिक रूप से फर्म कहा जाता है और व्यक्तिगत रूप से उन्हें साझेदार कहा जाता है।

The best thing about this legal structure is that individuals from different walks of life, managerial skills, talents and capabilities can join hands and create a business. This enhances the strength of the business, financial resources, expertise and reduces the chances of risks and losses. A partnership structure is suitable for smaller businesses like wholesale and retail trade, professional services, manufacturing units and more.

इस कानूनी ढांचे की सबसे अच्छी बात यह है कि अलग-अलग क्षेत्रों, प्रबंधकीय कौशल, प्रतिभा और क्षमताओं वाले व्यक्ति मिलकर व्यवसाय स्थापित कर सकते हैं। इससे व्यवसाय की मजबूती, वित्तीय संसाधन और विशेषज्ञता बढ़ती है और जोखिम एवं हानि की संभावना कम हो जाती है। साझेदारी संरचना थोक और खुदरा व्यापार, पेशेवर सेवाएं, विनिर्माण इकाइयां आदि जैसे छोटे व्यवसायों के लिए उपयुक्त है।

Typically, those businesses that start off as partnership businesses are later converted into a company when it is financially attractive and economically

viable for the investors. Some of the main features of this legal structure are as follows:

आम तौर पर, साझेदारी के रूप में शुरू होने वाले व्यवसाय बाद में निवेशकों के लिए वित्तीय रूप से आकर्षक और व्यवहार्य होने पर कंपनी में परिवर्तित हो जाते हैं। इस कानूनी संरचना की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- In order to form a partnership business, at least two individuals are
- साझेदारी व्यवसाय स्थापित करने के लिए कम से कम दो व्यक्तियों की आवश्यकता होती है।

needed. The maximum number of individuals to become partners in one business can be 10.

आवश्यकता है। एक व्यवसाय में भागीदार बनने वाले व्यक्तियों की अधिकतम संख्या 10 हो सकती है।

- The relationship among the individuals forming a partnership business is
- साझेदारी व्यवसाय बनाने वाले व्यक्तियों के बीच संबंध इस प्रकार है:

formed through a contract which can be implied, written, or verbal. This contract is called a 'partnership deed.'

साझेदारी का गठन एक अनुबंध के माध्यम से होता है, जो निहित, लिखित या मौखिक हो सकता है। इस अनुबंध को 'साझेदारी विलेख' कहा जाता है।

- The ratio of sharing the profits can be decided between the partners
- साझेदारों के बीच लाभ के बंटवारे का अनुपात तय किया जा सकता है।

beforehand and is typically added in the contract.

इसे पहले से ही तय कर लिया जाता है और आमतौर पर इसे अनुबंध में शामिल कर लिया जाता है।

• The partnership liability is unlimited.

• साझेदारी की देनदारी असीमित है।

• In this structure, all the operations of the business can either be performed

• इस संरचना में, व्यवसाय के सभी कार्यों को या तो निष्पादित किया जा सकता है।

by all the partners involved or one of them who acts for all. It is essential to have a relationship of mutual faith and trust among the partners in order to make the business successful.

इसमें सभी साझेदारों या उनमें से किसी एक द्वारा, जो सभी की ओर से कार्य करता है, योगदान देना अनिवार्य है। व्यवसाय की सफलता के लिए साझेदारों के बीच आपसी विश्वास और भरोसे का संबंध होना आवश्यक है।

• As per the law, the business is not recognized as a separate entity from

• कानून के अनुसार, व्यवसाय को एक अलग इकाई के रूप में मान्यता नहीं दी गई है।

the partners.

साझेदार।

• It is not compulsory to register the partnership.

• साझेदारी का पंजीकरण कराना अनिवार्य नहीं है।

Limited Liability Partnership (LLP)

सीमित देयता भागीदारी (एलएलपी)

This type of legal structure is a general partnership that is managed by all the partners and is taxed like partnership firms. However, the liability of the partners in case of malpractice or professional negligence of other partners is restricted to the assets of the partnership.

इस प्रकार की कानूनी संरचना एक सामान्य साझेदारी है जिसका प्रबंधन सभी साझेदारों द्वारा किया जाता है और इस पर साझेदारी फर्मों की तरह कर लगता है। हालांकि, अन्य साझेदारों की कदाचार या पेशेवर लापरवाही की स्थिति में साझेदारों की देयता साझेदारी की संपत्ति तक ही सीमित होती है।

In this structure, the partners have better liability protection as compared to the partners of general partnership firms. However, they also have unlimited liability for their practice obligations.

इस संरचना में, साझेदारों को सामान्य साझेदारी फर्मों के साझेदारों की तुलना में बेहतर देयता सुरक्षा प्राप्त होती है। हालांकि, उनके व्यावसायिक दायित्वों के लिए उनकी देयता असीमित होती है।

In order to create an LLP, all the partners have to submit a form to the state. Moreover, they are also required to submit annual renewals in order to maintain their liability protection. The business is also required to include LP or LLP with the name of their business to indicate it as being an LLP. Following are some of the main features of LLP:

एलएलपी बनाने के लिए, सभी साझेदारों को राज्य को एक फॉर्म जमा करना होता है। इसके अलावा, उन्हें अपनी देनदारी सुरक्षा बनाए रखने के लिए वार्षिक नवीनीकरण भी कराना आवश्यक है। व्यवसाय को अपने नाम के साथ LP या LLP जोड़ना भी अनिवार्य है ताकि यह पता चल सके कि यह एक एलएलपी है। एलएलपी की कुछ मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

This legal structure has the easiest process when compared to forming businesses with other legal structures. It requires fewer formalities.

अन्य कानूनी संरचनाओं की तुलना में इस कानूनी संरचना में व्यवसाय स्थापित करने की प्रक्रिया सबसे सरल है। इसमें कम औपचारिकताओं की आवश्यकता होती है।

- This legal structure is a body corporate similar to a company. This means

• यह कानूनी संरचना एक कंपनी के समान निगमित निकाय है। इसका अर्थ है

that the business has a separate existence in comparison to the partnership firms. In LLP, the entity and the partners are considered as separate as per the law.

एलएलपी (अकेले की कानूनी भागीदारी वाली फर्म) की तुलना में एलएलपी का अपना अलग अस्तित्व होता है। एलएलपी में, कानून के अनुसार इकाई और साझेदारों को अलग-अलग माना जाता है।

- The LLP business is referred to with its own business name instead of the

• एलएलपी व्यवसाय को उसके अपने व्यावसायिक नाम से संदर्भित किया जाता है, न कि किसी अन्य नाम से।

names of the partners.

साझेदारों के नाम।

- This is also referred to as a distinct entity from the partners' personal life.

• इसे साझेदारों के निजी जीवन से एक अलग इकाई के रूप में भी जाना जाता है।

Both the company as well as the individuals who own it are separate from one another. All the liabilities, lawsuits and debt repayments must be tackled by the company instead of the owner.

कंपनी और उसके मालिक दोनों एक दूसरे से अलग हैं। सभी देनदारियों, मुकदमों और ऋण भुगतानों का निपटारा मालिक के बजाय कंपनी को ही करना होता है।

- Businesses that might be vulnerable to lawsuits can function best as an

• जिन व्यवसायों पर मुकदमों का खतरा हो सकता है, वे एक

LLP since it provides added protection.

एलएलपी अतिरिक्त सुरक्षा प्रदान करता है।

- The LLP business has continuous succession. In spite of any changes in
- एलएलपी व्यवसाय में निरंतर उत्तराधिकार होता है। किसी भी परिवर्तन के बावजूद

the LLP partners, the business will continue being the same entity with unchanged possessions, estates, immunities and privileges.

एलएलपी साझेदारों के साथ, व्यवसाय अपरिवर्तित संपत्तियों, संपदाओं, उन्मुक्तियों और विशेषाधिकारों के साथ वही इकाई बना रहेगा।

- According to the 2008 LLP Act, the business has complete freedom for
- 2008 के एलएलपी अधिनियम के अनुसार, व्यवसाय को पूर्ण स्वतंत्रता प्राप्त है।

managing all of its affairs. The partners are free to determine the ways they want to manage or run their business as per their agreement. The Act doesn't regulate the businesses to a larger extent but instead offers its partners the freedom to move forward in the way they want to.

अपने सभी कार्यों का प्रबंधन स्वयं करना। साझेदार अपने समझौते के अनुसार अपने व्यवसाय का प्रबंधन या संचालन करने के तरीके तय करने के लिए स्वतंत्र हैं। यह अधिनियम व्यवसायों को व्यापक रूप से विनियमित नहीं करता है, बल्कि साझेदारों को अपनी इच्छानुसार आगे बढ़ने की स्वतंत्रता प्रदान करता है।

- In this legal structure, it is easier to leave or be a partner in the business.
- इस कानूनी ढांचे में, व्यवसाय से बाहर निकलना या उसमें भागीदार बनना आसान है।

Moreover, ownership transfer is also easy as per the LLP agreement terms.

इसके अलावा, एलएलपी समझौते की शर्तों के अनुसार स्वामित्व का हस्तांतरण भी आसान है।

- A major advantage of this legal structure is taxation. LLP businesses have
- इस कानूनी संरचना का एक प्रमुख लाभ कराधान है। एलएलपी व्यवसायों को

a lower tax rate as compared to the rate of other legal structures. These businesses are also not subjected to the Dividend Distribution Tax, which means, tax would be applied to the profit amount which is divided among all partners.

अन्य कानूनी संरचनाओं की तुलना में इन व्यवसायों पर कर की दर कम होती है। इन व्यवसायों पर लाभांश वितरण कर भी लागू नहीं होता है, जिसका अर्थ है कि कर केवल लाभ की उस राशि पर लागू होगा जो सभी साझेदारों के बीच विभाजित की जाती है।

Limited Liability Company

सीमित देयता कंपनी

This legal structure is a flexible type of business that combines the elements of corporate and partnership legal structures. This entity is like an association of partners who have similar characteristics of corporate and individual identities.

यह कानूनी ढांचा एक लचीला व्यवसायिक ढांचा है जो कॉर्पोरेट और साझेदारी कानूनी ढांचों के तत्वों को जोड़ता है। यह इकाई साझेदारों के एक संघ की तरह है जिनमें कॉर्पोरेट और व्यक्तिगत पहचान की समान विशेषताएं होती हैं।

This might be a corporation, a partnership or a sole proprietorship. It has similar legal formalities as a company. It has limited owners' liability against the actions of others. Some of the main features of LLC are as follows:

यह एक निगम, साझेदारी या एकल स्वामित्व वाली कंपनी हो सकती है। इसकी कानूनी औपचारिकताएं कंपनी के समान ही होती हैं। इसमें मालिकों की दूसरों के कार्यों के प्रति सीमित देयता होती है। एलएलसी की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- As mentioned before and as the name indicates, it has limited liability for

- जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है और जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है, इसकी सीमित देयता है।

the partners. This means that even though all the employees, managers and other members are personally responsible for their own civil wrongs, torts and negligence, the members are still protected from the torts and negligence liability that has been committed by others. This allows the partners and managers to recruit employees freely and perform high liability functions that otherwise would place the personal assets of the members at risk.

साझेदारों को यह अधिकार प्राप्त है। इसका अर्थ यह है कि यद्यपि सभी कर्मचारी, प्रबंधक और अन्य सदस्य अपने स्वयं के नागरिक अपराधों, अपकृत्यों और लापरवाही के लिए व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी हैं, फिर भी सदस्यों को दूसरों द्वारा किए गए अपकृत्यों और लापरवाही के दायित्व से सुरक्षा प्राप्त है। इससे साझेदारों और प्रबंधकों को स्वतंत्र रूप से कर्मचारियों की भर्ती करने और उच्च दायित्व वाले कार्यों को करने की अनुमति मिलती है, जो अन्यथा सदस्यों की व्यक्तिगत संपत्ति को जोखिम में डाल सकते हैं।

- This type of legal structure also offers flexibility in the way the LLC

- इस प्रकार की कानूनी संरचना एलएलसी के संचालन के तरीके में लचीलापन भी प्रदान करती है।

businesses are taxed. Since the IRS doesn't have a different category for this legal structure, these businesses are taxed as a sole proprietor if it has one owner, as a partnership in case of multiple owners or as a corporation in case of multiple or a single organization. If the entity comes under a corporation, then the partners or owners have a choice to either be taxed as Sub-chapter C Corporation or Sub-chapter S Corporation; these refer to the IRS corporate taxation rules which are selected by the members. This way the members can opt for the taxation form which is more suitable for their business.

व्यवसायों पर कर लगाया जाता है। चूंकि आयकर विभाग (आईआरएस) के पास इस कानूनी संरचना के लिए कोई अलग श्रेणी नहीं है, इसलिए इन व्यवसायों पर एकल स्वामित्व के रूप में कर लगाया जाता है यदि इसका एक ही मालिक है, कई मालिकों के मामले में साझेदारी के रूप में या एक से अधिक या एक ही संगठन के मामले में निगम के रूप में कर लगाया जाता है। यदि इकाई निगम के अंतर्गत आती है, तो साझेदारों या मालिकों के पास उप-अध्याय सी निगम या उप-अध्याय एस निगम के रूप में कर लगाने का विकल्प होता है; ये आईआरएस के कॉर्पोरेट कराधान नियमों को संदर्भित करते हैं जिन्हें सदस्यों द्वारा चुना जाता है। इस तरह सदस्य अपने व्यवसाय के लिए अधिक उपयुक्त कराधान पद्धति का चयन कर सकते हैं।

- This legal structure offers simple operation and documentation. In a
- यह कानूनी ढांचा सरल संचालन और दस्तावेज़ीकरण प्रदान करता है।

majority of the states, the members are not required to appoint directors for the board in order to run their business nor are they required to file meeting minutes, conduct shareholders meeting annually, etc. Even the record keeping is simple, unlike that of corporations.

अधिकांश राज्यों में, सदस्यों को अपना व्यवसाय चलाने के लिए बोर्ड के निदेशकों को नियुक्त करने की आवश्यकता नहीं होती है, न ही उन्हें बैठक का विवरण दाखिल करने, वार्षिक रूप से शेयरधारकों की बैठक आयोजित करने आदि की आवश्यकता होती है। निगमों के विपरीत, रिकॉर्ड रखना भी सरल है।

Public Limited Company

सीमित लोक समवाय

These are the companies that adhere to The Indian Companies Act of 1956. The members of the company fund the capital via shares. In order to establish a PLC, it is essential for the company to have at least 7 members. Moreover, a PLC has a distinct legal existence aside from the owners or members. But the members' shares are transferred freely without the advice of the members.

One thing to bear in mind is that the responsibilities of the Board of Directors and the shareholders (members) are different. The Board of Directors runs and manage the company while the shareholders on the other hand are not supposed to interfere with the operations and management of the company. This legal structure of the company reduces the shareholders' risk but it also increases the risk of fraudulent activities.

ये वे कंपनियाँ हैं जो भारतीय कंपनी अधिनियम, 1956 का पालन करती हैं। कंपनी के सदस्य शेयरों के माध्यम से पूंजी का निवेश करते हैं। सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनी (पीएलसी) स्थापित करने के लिए, कंपनी में कम से कम 7 सदस्य होना अनिवार्य है। इसके अलावा, पीएलसी का मालिकों या सदस्यों से अलग एक स्वतंत्र कानूनी अस्तित्व होता है। हालांकि, सदस्यों के शेयर उनकी सहमति के बिना स्वतंत्र रूप से हस्तांतरित किए जा सकते हैं। ध्यान देने योग्य बात यह है कि निदेशक मंडल और शेयरधारकों (सदस्यों) की जिम्मेदारियाँ अलग-अलग होती हैं। निदेशक मंडल कंपनी का संचालन और प्रबंधन करता है, जबकि शेयरधारकों को कंपनी के संचालन और प्रबंधन में हस्तक्षेप करने का अधिकार नहीं होता है। कंपनी की यह कानूनी संरचना शेयरधारकों के जोखिम को कम करती है, लेकिन इससे धोखाधड़ी की गतिविधियों का जोखिम भी बढ़ जाता है।

Following are the main features of this legal structure:

इस कानूनी संरचना की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- The company is distinct and different from the members as per the law.
- कानून के अनुसार कंपनी अपने सदस्यों से अलग और भिन्न है।

The company has its distinct name; its liabilities and assets are distinct and separate from its members. A PLC can own property, borrow money, incur debts, create a bank account, initiate contracts, employ people, sue and be sued as well.

कंपनी का अपना विशिष्ट नाम होता है; इसकी देनदारियां और संपत्तियां इसके सदस्यों से अलग और भिन्न होती हैं। एक सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनी (पीएलसी) संपत्ति की मालिक हो सकती है, पैसा उधार ले सकती है, ऋण ले सकती है, बैंक खाता खोल सकती है, अनुबंध कर सकती है, लोगों को नियुक्त कर सकती है, मुकदमा कर सकती है और उस पर मुकदमा भी किया जा सकता है।

• The members of PLC have limited liability.

• पीएलसी के सदस्यों की देयता सीमित होती है।

• The company can't stop existing unless its mission has been successfully

• कंपनी का अस्तित्व तब तक समाप्त नहीं हो सकता जब तक कि उसका मिशन सफलतापूर्वक पूरा न हो जाए।

completed or it goes bankrupt. The company's members can continue to change but it won't affect the functioning of the company. Insolvency or death of a member also doesn't affect the company's existence.

कंपनी या तो पूरी हो जाएगी या दिवालिया हो जाएगी। कंपनी के सदस्य बदलते रह सकते हैं, लेकिन इससे कंपनी के कामकाज पर कोई असर नहीं पड़ेगा। दिवालियापन या किसी सदस्य की मृत्यु भी कंपनी के अस्तित्व को प्रभावित नहीं करती है।

• The company's shares are transferable freely but may be subjected to

• कंपनी के शेयर स्वतंत्र रूप से हस्तांतरणीय हैं, लेकिन उन पर कुछ शर्तें लागू हो सकती हैं।

specific conditions like none of the members is necessarily or permanently wedded to the company. In case one of the members transfer his shares to someone else, then that individual assumes the role of that member. He/she acquires the complete rights of the previous member as per the shares transferred.

कुछ विशिष्ट शर्तें लागू होती हैं, जैसे कि कोई भी सदस्य अनिवार्य रूप से या स्थायी रूप से कंपनी से जुड़ा हुआ नहीं है। यदि कोई सदस्य अपने शेयर किसी अन्य व्यक्ति को हस्तांतरित करता है, तो वह व्यक्ति उस सदस्य की भूमिका ग्रहण कर लेता है। हस्तांतरित शेयरों के अनुसार वह व्यक्ति पिछले सदस्य के सभी अधिकार प्राप्त कर लेता है।

- All the activities of the company performed through the Board of
  - कंपनी की सभी गतिविधियाँ बोर्ड के माध्यम से संचालित की जाती हैं।

Directors, like contracts and other agreements must be conducted under the name of the company and its seal or the official company's signature. It is essential for the company's name to be engraved on the seal. If there is a document that does not include the company's seal then it must not be taken as authentic and it wouldn't have any kind of legal force.

निदेशक मंडल, अनुबंधों और अन्य समझौतों की तरह, कंपनी के नाम और उसकी मुहर या कंपनी के आधिकारिक हस्ताक्षर के तहत ही किए जाने चाहिए। मुहर पर कंपनी का नाम अंकित होना अनिवार्य है। यदि किसी दस्तावेज़ पर कंपनी की मुहर नहीं है, तो उसे प्रामाणिक नहीं माना जाएगा और उसका कोई कानूनी महत्व नहीं होगा।

- The PLC is managed and administered through the Board of Directors.
  - पीएलसी का प्रबंधन और संचालन निदेशक मंडल के माध्यम से किया जाता है।

The members, called shareholders are merely the ones who own the company's shares but don't necessarily have to be the ones to manage and run the company.

कंपनी के सदस्य, जिन्हें शेयरधारक कहा जाता है, वे मात्र वे लोग होते हैं जिनके पास कंपनी के शेयर होते हैं, लेकिन जरूरी नहीं कि वे ही कंपनी का प्रबंधन और संचालन करें।

Corporations

निगमों

A corporation is managed and run by a Board of Directors and this must be owned by a single stockholder or more. The shareholders elect the Board of Directors and the day-to-day operations are conducted by the employees or officers who the Board of Directors appoints. In this type of legal structure, one individual can be the sole office, director and stockholder of the company. All the officers, directors and stockholders are protected against the company's liabilities. This includes the liabilities for their personal malpractice or negligence while performing the corporate role except in specific situations.

किसी निगम का प्रबंधन और संचालन निदेशक मंडल द्वारा किया जाता है और इसका स्वामित्व एक या अधिक शेयरधारकों के पास होना चाहिए। शेयरधारक निदेशक मंडल का चुनाव करते हैं और दैनिक कामकाज निदेशक मंडल द्वारा नियुक्त कर्मचारियों या अधिकारियों द्वारा संचालित किया जाता है। इस प्रकार की कानूनी संरचना में, एक व्यक्ति कंपनी का एकमात्र पदाधिकारी, निदेशक और शेयरधारक हो सकता है। सभी पदाधिकारी, निदेशक और शेयरधारक कंपनी की देनदारियों से सुरक्षित रहते हैं। इसमें विशिष्ट परिस्थितियों को छोड़कर, कंपनी की भूमिका निभाते समय उनके व्यक्तिगत कदाचार या लापरवाही के लिए देनदारियां भी शामिल हैं।

In a typical corporation, the company's losses and profits are not passed through to the owners' tax returns. The corporation is responsible to pay its taxes and file for its tax returns on its own. In some cases, the corporation might also be subjected to annual fees like state franchise taxes.

एक सामान्य निगम में, कंपनी के लाभ और हानियों को मालिकों के कर रिटर्न में शामिल नहीं किया जाता है। निगम स्वयं अपने करों का भुगतान करने और कर रिटर्न दाखिल करने के लिए उत्तरदायी होता है। कुछ मामलों में, निगम को राज्य के फ्रेंचाइज़ कर जैसे वार्षिक शुल्क भी देने पड़ सकते हैं।

Some of the key features of this legal structure are as follows:

इस कानूनी संरचना की कुछ प्रमुख विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- The owners of the company have limited liability and their assets are
- कंपनी के मालिकों की सीमित देयता है और उनकी संपत्तियां

secured against the corporation's liabilities and debts. The business losses don't make the shareholders liable.

कंपनी की देनदारियों और ऋणों के विरुद्ध सुरक्षित। व्यापारिक घाटे के लिए शेयरधारक उत्तरदायी नहीं होते।

- In this type of legal structure, it is easier to increase the capital through
- इस प्रकार की कानूनी संरचना में, पूंजी बढ़ाना आसान होता है।

sales of bonds and stocks. There can be an unlimited amount of investors in a corporation.

बॉन्ड और शेयरों की बिक्री। किसी निगम में निवेशकों की संख्या असीमित हो सकती है।

- The owners can sell stock shares easily since the process of transferring
- मालिक आसानी से शेयर बेच सकते हैं क्योंकि हस्तांतरण की प्रक्रिया आसान है।

ownership is fairly simple.

स्वामित्व काफी सरल है।

- As mentioned earlier, the corporation can continue existing even after the
- जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है, निगम इसके बाद भी अस्तित्व में रह सकता है।

owners' death as it has perpetual lifetimes.

मालिकों की मृत्यु के बाद भी इसका जीवनकाल अनंत होता है।

- Certain expenses in the corporation are tax deductible. The owners are

• निगम के कुछ खर्चों पर कर छूट मिलती है। मालिक

entitled to receive tax-free features like deductions in insurance and retirement plans.

बीमा और सेवानिवृत्ति योजनाओं में कटौती जैसी कर-मुक्त सुविधाओं का लाभ उठाने के हकदार।

Understanding Legal Liabilities

कानूनी दायित्वों को समझना

It is essential to understand where exactly your legal liabilities start before you open your own private practice. In numerous cases, it starts even before you begin opening the doors of your practice. It is important that you have a stronger grasp on your existing personal overhead and debt before you even consider initiating your own practice as it can create numerous financial problems for you.

अपना निजी प्रैक्टिस शुरू करने से पहले यह समझना बेहद ज़रूरी है कि आपकी कानूनी ज़िम्मेदारियाँ वास्तव में कहाँ से शुरू होती हैं। कई मामलों में, यह प्रैक्टिस शुरू होने से पहले ही शुरू हो जाती हैं। अपना प्रैक्टिस शुरू करने से पहले ही अपने मौजूदा व्यक्तिगत खर्चों और कर्ज़ को अच्छी तरह समझ लेना महत्वपूर्ण है, क्योंकि इससे आपको कई वित्तीय समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है।

You need to keep in mind that you would have to pay all the related bills yourself which is why it is crucial to determine if it would be feasible for you to handle both your personal and business financial commitments and goals. It is highly recommended that you plan both, your personal and business finances for at least 90 days to get a better idea and control over the legal liabilities.

आपको यह ध्यान रखना होगा कि सभी संबंधित बिलों का भुगतान आपको स्वयं करना होगा, इसलिए यह निर्धारित करना महत्वपूर्ण है कि क्या आपके लिए अपने व्यक्तिगत और व्यावसायिक वित्तीय दायित्वों और लक्ष्यों को संभालना संभव होगा। बेहतर समझ और कानूनी दायित्वों पर नियंत्रण पाने के लिए, कम से कम 90 दिनों के लिए अपने व्यक्तिगत और व्यावसायिक वित्त की योजना बनाना अत्यधिक अनुशंसित है।

You must determine the nature of your incurring debt and the contracts you are about to sign; ensure that the debt obligation is restricted to the proportional ownership if you are purchasing real estate for your practice with a partner. Make sure that you aren't "severely and jointly liable" for the entire debt amount in a single pool.

आपको अपने द्वारा लिए जा रहे ऋण की प्रकृति और आपके द्वारा हस्ताक्षरित किए जाने वाले अनुबंधों का निर्धारण करना होगा; यदि आप अपने व्यवसाय के लिए किसी साझेदार के साथ अचल संपत्ति खरीद रहे हैं, तो सुनिश्चित करें कि ऋण दायित्व आनुपातिक स्वामित्व तक ही सीमित हो। यह भी सुनिश्चित करें कि आप संपूर्ण ऋण राशि के लिए एक ही व्यक्ति पर "गंभीर रूप से और संयुक्त रूप से उत्तरदायी" न हों।

It is unwise to rely on agreements or promises that are not in a written agreement between the lender and the borrower. This can lead to major financial problems related to fraud and unmet commitments. It is best to consult a financial expert when it comes to legal contracts and financial decisions. This will ensure that you are protected from the liabilities of others and won't be the sole individual to bear the burden if anything goes wrong or if there are financial losses. This way all the concerned parties are protected. You also must make sure that no personal asset is exposed and you take appropriate asset protection measures.

ऋणदाता और ऋणी के बीच लिखित समझौते के अलावा किसी अन्य समझौते या वादे पर भरोसा करना बुद्धिमानी नहीं है। इससे धोखाधड़ी और वादे पूरे न होने से संबंधित गंभीर वित्तीय समस्याएं उत्पन्न हो सकती हैं। कानूनी अनुबंधों और वित्तीय निर्णयों के लिए वित्तीय विशेषज्ञ से परामर्श करना सर्वोत्तम है। इससे आप दूसरों की देनदारियों से सुरक्षित रहेंगे और किसी भी गड़बड़ी या वित्तीय नुकसान की स्थिति में आपको अकेले बोझ नहीं उठाना पड़ेगा। इस तरह सभी संबंधित पक्ष सुरक्षित रहेंगे। आपको यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि आपकी कोई भी निजी संपत्ति जोखिम में न हो और आप संपत्ति की सुरक्षा के लिए उचित उपाय करें।

Legal Tips

कानूनी सुझाव

Following are some legal tips to help you effectively create and start your private medical practice:

नीचे कुछ कानूनी सुझाव दिए गए हैं जो आपको प्रभावी ढंग से अपना निजी चिकित्सा व्यवसाय स्थापित करने और शुरू करने में मदद करेंगे:

- It is of utmost importance that whatever practices you utilize to treat your
- यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि आप अपने उपचार के लिए जो भी तरीके अपनाते हैं, उनमें सावधानी बरतें।

patients, the medication you use as well as any other therapies or means you employ as treatments must be legally defensible since there could be a cause of investigation or regulatory scrutiny in case of any lawsuits.

मरीजों के लिए, आपके द्वारा उपयोग की जाने वाली दवा के साथ-साथ उपचार के रूप में उपयोग की जाने वाली कोई भी अन्य चिकित्सा या साधन कानूनी रूप से बचाव योग्य होना चाहिए क्योंकि किसी भी मुकदमे की स्थिति में जांच या नियामक जांच का आधार बन सकता है।

- Ensure that you document all the medical reasons behind your selection

- यह सुनिश्चित करें कि आप अपने चयन के पीछे के सभी चिकित्सीय कारणों को दस्तावेज़ में दर्ज करें।

of treatment and make sure that you can establish a well informed and implement a thoughtful decision when treating your patients. The documentation and reasoning can later help you in any lawsuits that any patient might file against you.

उपचार के बारे में पूरी जानकारी रखें और यह सुनिश्चित करें कि आप अपने मरीजों का इलाज करते समय सोच-समझकर निर्णय ले सकें। दस्तावेज़ीकरण और तर्क बाद में किसी भी मरीज द्वारा आपके खिलाफ दायर किए जाने वाले मुकदमों में आपकी मदद कर सकते हैं।

- In the eyes of the medical board, the care stand is whatever that has been

- चिकित्सा बोर्ड की दृष्टि में, देखभाल का मानक वही है जो रहा है।

decided by the medical board when it recruits an expert. It is possible that

चिकित्सा बोर्ड द्वारा विशेषज्ञ की नियुक्ति के समय यह निर्णय लिया जाता है। यह संभव है कि

an expert you employ is biased against alternative and complementary medicinal treatments and could be on the conventional side. Therefore, it is essential to establish some form of credibility.

यदि आप किसी विशेषज्ञ को नियुक्त करते हैं, तो हो सकता है कि वह वैकल्पिक और पूरक चिकित्सा पद्धतियों के प्रति पूर्वाग्रही हो और पारंपरिक चिकित्सा पद्धतियों का समर्थक हो। इसलिए, किसी न किसी रूप में विश्वसनीयता स्थापित करना आवश्यक है।

- Moreover, it is also essential that you document the full informed consent

- इसके अलावा, यह भी आवश्यक है कि आप पूर्ण सूचित सहमति को दस्तावेज़ में दर्ज करें।

of the patient throughout the treatment. You must include how the patient was informed about all the medical treatment options and the recommended treatment option and that he agreed to the treatment you or your team decided. You need to include that the patient was well aware of the choices and the disclosures and he/she voluntarily and intelligently consented to the medical decisions.

उपचार के दौरान रोगी की स्थिति का विवरण अवश्य दें। आपको यह बताना होगा कि रोगी को सभी चिकित्सीय उपचार विकल्पों और अनुशंसित उपचार विकल्प के बारे में कैसे सूचित किया गया था और क्या उसने आपके या आपकी टीम द्वारा तय किए गए उपचार के लिए सहमति दी थी। आपको यह भी बताना होगा कि रोगी को विकल्पों और दी गई जानकारियों के बारे में पूरी तरह से पता था और उसने स्वेच्छा से और समझदारी से चिकित्सीय निर्णयों के लिए सहमति दी थी।

- This ensures that legally the health care provider was not negligent or
- इससे यह सुनिश्चित होता है कि कानूनी तौर पर स्वास्थ्य सेवा प्रदाता लापरवाह नहीं था या

careless in making the medical decisions and that the patient and his/her family were well aware of all the advantages, complications and other related issues associated with the treatment.

चिकित्सा संबंधी निर्णय लेने में लापरवाही बरती गई और यह सुनिश्चित किया गया कि रोगी और उसके परिवार को उपचार से जुड़े सभी लाभों, जटिलताओं और अन्य संबंधित मुद्दों की पूरी जानकारी थी।

- Failing to attain informed consent can result in professional negligence
- सूचित सहमति प्राप्त करने में विफलता पेशेवर लापरवाही का कारण बन सकती है।

and malpractice. It is essential, therefore, to maintain the practice of informed consent in order to protect yourself and your private practice from liabilities.

और कदाचार से बचाव करना आवश्यक है। इसलिए, स्वयं को और अपने निजी व्यवसाय को कानूनी दायित्वों से बचाने के लिए सूचित सहमति की प्रथा को बनाए रखना आवश्यक है।

- You need to acquire all the relevant licensing required by the state in
- आपको राज्य द्वारा आवश्यक सभी प्रासंगिक लाइसेंस प्राप्त करने होंगे।

order to legally practice. Before you open the doors of your practice to patients, you need to determine which licensing and certification are required and make sure you get all of them before you begin your medical practice.

कानूनी रूप से चिकित्सा अभ्यास करने के लिए। मरीजों के लिए अपना क्लिनिक खोलने से पहले, आपको यह निर्धारित करना होगा कि कौन से लाइसेंस और प्रमाणन आवश्यक हैं और यह सुनिश्चित करना होगा कि चिकित्सा अभ्यास शुरू करने से पहले आपने वे सभी प्राप्त कर लिए हों।

- You need to make sure that all the medical experts you employ, the
- आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप जिन सभी चिकित्सा विशेषज्ञों को नियुक्त करते हैं, वे...

employees and the entire staff of your medical practice are aware of all the laws, rules and regulations.

आपके चिकित्सा केंद्र के सभी कर्मचारी और पूरा स्टाफ सभी कानूनों, नियमों और विनियमों से अवगत हैं।

- Make sure you go through all the regulatory, legal, insurance and other
- सभी नियामकीय, कानूनी, बीमा और अन्य संबंधित प्रावधानों को ध्यानपूर्वक पढ़ लें।

related rules and issues so that you have better control over your business and so you can protect your practice and its assets against any liabilities.

संबंधित नियमों और मुद्दों के बारे में जानकारी ताकि आप अपने व्यवसाय पर बेहतर नियंत्रण रख सकें और अपनी प्रैक्टिस और उसकी संपत्तियों को किसी भी देनदारी से बचा सकें।

Creating Employment Contracts

रोजगार अनुबंध बनाना

The employee contracts are written agreements between the employee and the employer in which the terms and conditions of the employment as well as the responsibilities and respective rights of the employee and employer are clearly stated. An employer might need full-time or part-time employees or in some cases, both. They outline all the details in the contract which the employee views and signs to show his/her agreement. Once you start hiring employees for your private practice, you are required to create contracts for these employees first so that everything is clear right from the beginning. It is essential to start implementing strong human resources (HR) policies and practices to ensure you have a positive and strong workforce.

कर्मचारी अनुबंध कर्मचारी और नियोक्ता के बीच लिखित समझौते होते हैं जिनमें रोजगार की शर्तें और नियम, साथ ही कर्मचारी और नियोक्ता के उत्तरदायित्व और अधिकार स्पष्ट रूप से बताए जाते हैं। नियोक्ता को पूर्णकालिक या अंशकालिक कर्मचारियों की आवश्यकता हो सकती है, या कुछ मामलों में दोनों की। वे अनुबंध में सभी विवरण स्पष्ट रूप से लिखते हैं, जिसे कर्मचारी देखता है और अपनी सहमति दर्शाने के लिए हस्ताक्षर करता है। जब आप अपने निजी व्यवसाय के लिए कर्मचारियों को नियुक्त करना शुरू करते हैं, तो आपको सबसे पहले इन कर्मचारियों के लिए अनुबंध बनाना आवश्यक है ताकि शुरुआत से ही सब कुछ स्पष्ट हो। एक सकारात्मक और सशक्त कार्यबल सुनिश्चित करने के लिए मजबूत मानव संसाधन (एचआर) नीतियों और प्रथाओं को लागू करना आवश्यक है।

These contracts are beneficial for you since they give you better control over the employment terms, which include the degree of certainty and security in

the fact that the employees will continue working with you throughout the term mentioned in the contract or they risk facing penalties in case of an early termination of the contract.

ये अनुबंध आपके लिए फायदेमंद हैं क्योंकि ये आपको रोजगार की शर्तों पर बेहतर नियंत्रण प्रदान करते हैं, जिसमें इस बात की निश्चितता और सुरक्षा शामिल है कि कर्मचारी अनुबंध में उल्लिखित अवधि के दौरान आपके साथ काम करना जारी रखेंगे या अनुबंध को समय से पहले समाप्त करने की स्थिति में उन्हें दंड का सामना करना पड़ सकता है।

These contracts also give you better control over the work product of your employees. This can be highly beneficial if any of your employees are responsible for creating or having access to trade secrets or confidential information.

ये अनुबंध आपको अपने कर्मचारियों के कार्य परिणाम पर बेहतर नियंत्रण भी प्रदान करते हैं। यह तब बेहद फायदेमंद हो सकता है जब आपके कोई कर्मचारी व्यापारिक रहस्यों या गोपनीय जानकारी को बनाने या उन तक पहुंच रखने के लिए जिम्मेदार हों।

So how exactly do you create an employee contract? You have to include all the relevant details. Some essential things you need to include in the contract are as follows:

तो आखिर कर्मचारी अनुबंध कैसे बनाया जाता है? इसमें सभी प्रासंगिक विवरण शामिल होने चाहिए। अनुबंध में शामिल करने योग्य कुछ आवश्यक बातें इस प्रकार हैं:

Details of the Job

नौकरी का विवरण

This is one of the major things you have to include in the contract. Add in the major roles and responsibilities that the employee would oversee during the job. This also includes the job title, the department or team he/she would be

working with throughout their employment. Moreover, you also need to include the ways in which their performance would be evaluated as well as their reporting authority.

यह अनुबंध में शामिल की जाने वाली प्रमुख बातों में से एक है। इसमें कर्मचारी द्वारा नौकरी के दौरान निभाई जाने वाली प्रमुख भूमिकाओं और जिम्मेदारियों का उल्लेख करें। इसमें पदनाम, विभाग या टीम जिसके साथ वह अपने पूरे कार्यकाल के दौरान काम करेगा/करेगी, ये सभी बातें शामिल होनी चाहिए। इसके अलावा, आपको यह भी बताना होगा कि उनके प्रदर्शन का मूल्यांकन कैसे किया जाएगा और वे किसे रिपोर्ट करेंगे।

Compensation and Added Benefits

मुआवजा और अतिरिक्त लाभ

You also have to include the entire package you are offering, which means the compensation of the employees and added benefits that your employee can enjoy. This would include hourly rate or an annual salary, increment information, incentives and/or bonus and how all of these can be earned. Moreover, the benefits plan must also be explained which could include eye care, dental and medical care, etc. You need to mention the percentage you as an employer would pay as well as the percentage the employee would have to pay. In case you also offer a retirement fund, then you also need to add the details. Any other benefit you want to offer your employees must be included in the contract.

आपको अपने द्वारा दिए जा रहे संपूर्ण पैकेज को भी शामिल करना होगा, जिसका अर्थ है कर्मचारियों का वेतन और उन्हें मिलने वाले अतिरिक्त लाभ। इसमें प्रति घंटा दर या वार्षिक वेतन, वेतन वृद्धि की जानकारी, प्रोत्साहन और/या बोनस और इन्हें अर्जित करने का तरीका शामिल होगा। इसके अलावा, लाभ योजना को भी स्पष्ट रूप से समझाना होगा, जिसमें नेत्र देखभाल, दंत चिकित्सा और चिकित्सा देखभाल आदि शामिल हो सकते हैं। आपको यह

बताना होगा कि नियोक्ता के रूप में आप कितना प्रतिशत भुगतान करेंगे और कर्मचारी को कितना प्रतिशत भुगतान करना होगा। यदि आप सेवानिवृत्ति निधि भी प्रदान करते हैं, तो आपको उसका विवरण भी देना होगा। आप अपने कर्मचारियों को जो भी अन्य लाभ देना चाहते हैं, उन्हें अनुबंध में शामिल करना होगा।

Vacations, Sick Days and Time Offs

छुट्टियाँ, बीमारी की छुट्टियाँ और अवकाश

You must explain in detail all the days off including the policy on paid vacations, sick days and other leaves. You need to mention the number of days per year that the employees can enjoy paid vacations and the days they would have paid sick leaves if needed. You must also include the expectations you have from employees regarding family emergencies, sick days and unpaid leaves. Are you willing to offer make-up hours for the employees who don't have leaves left but have some kind of emergency? All of these things must be added in the contract.

आपको सवैतनिक अवकाश, बीमारी अवकाश और अन्य छुट्टियों सहित सभी अवकाशों के बारे में विस्तार से बताना होगा। आपको यह भी बताना होगा कि कर्मचारी प्रति वर्ष कितने सवैतनिक अवकाश का लाभ उठा सकते हैं और आवश्यकता पड़ने पर उन्हें कितने सवैतनिक बीमारी अवकाश मिलेंगे। आपको पारिवारिक आपात स्थितियों, बीमारी अवकाश और अवैतनिक अवकाशों के संबंध में कर्मचारियों से अपनी अपेक्षाओं को भी शामिल करना होगा। क्या आप उन कर्मचारियों को अतिरिक्त कार्य समय देने के लिए तैयार हैं जिनके पास छुट्टियां शेष नहीं हैं लेकिन कोई आपात स्थिति आ गई है? ये सभी बातें अनुबंध में शामिल होनी चाहिए।

Classification of Employees

कर्मचारियों का वर्गीकरण

You must be clear in defining if the employee you are hiring is a contractor or is an employee, part-time or full-time, to meet the compliance of labour laws, insurance and tax. Lawsuits might be filed against you just because of the mis-classification of employees. Start learning the difference between contractors and employees so that you can easily classify the hired employees properly right from the beginning.

श्रम कानूनों, बीमा और कर नियमों का पालन करने के लिए, आपको यह स्पष्ट रूप से परिभाषित करना होगा कि आप जिस कर्मचारी को नियुक्त कर रहे हैं वह ठेकेदार है या कर्मचारी, अंशकालिक है या पूर्णकालिक। कर्मचारियों के गलत वर्गीकरण के कारण आपके खिलाफ कानूनी कार्रवाई हो सकती है। ठेकेदारों और कर्मचारियों के बीच अंतर को समझना शुरू करें ताकि आप शुरुआत से ही नियुक्त कर्मचारियों को सही ढंग से वर्गीकृत कर सकें।

Employment Period and Schedule

रोजगार की अवधि और अनुसूची

The employee contract has to state clearly if the employment is supposed to be ongoing or if it is for a specific duration. It needs to include the date and hours per week or hours every day the employee is supposed to work. This will assist in defining the employee and employer relationship. If you are offering flexible hours then it should be clearly stated in the contract. If you also have a flexible working option like remote work or work from home, then this must be included in the contract as well. In case you expect the employee to work on weekends or at night, clearly explain how often and when in order to avoid future disappointment and confusion.

कर्मचारी अनुबंध में स्पष्ट रूप से यह लिखा होना चाहिए कि रोजगार निरंतर रहेगा या किसी निश्चित अवधि के लिए है। इसमें कर्मचारी द्वारा काम किए जाने वाले कार्य की तिथि और प्रति सप्ताह या प्रतिदिन के कार्य घंटों का उल्लेख होना चाहिए। इससे कर्मचारी और नियोक्ता के

बीच संबंध स्पष्ट रूप से परिभाषित होगा। यदि आप लचीले कार्य घंटे प्रदान कर रहे हैं, तो इसे अनुबंध में स्पष्ट रूप से लिखा जाना चाहिए। यदि आपके पास दूरस्थ कार्य या घर से कार्य करने जैसे लचीले कार्य विकल्प हैं, तो उन्हें भी अनुबंध में शामिल किया जाना चाहिए। यदि आप कर्मचारी से सप्ताहांत या रात में काम करने की अपेक्षा करते हैं, तो भविष्य में होने वाली निराशा और भ्रम से बचने के लिए स्पष्ट रूप से बताएं कि कितनी बार और कब काम करना होगा।

Confidentiality

गोपनीयता

It is extremely important that you protect all sensitive information like patients' data, trade secrets and other crucial information related to your practice. Therefore, you need to have your employees sign a confidentiality agreement through this contract to ensure that they don't share that important information with anyone. There is no need to create a separate contract for this purpose as you can easily include a section of confidentiality in the employment contract.

मरीजों के डेटा, व्यापारिक रहस्यों और आपके व्यवसाय से संबंधित अन्य महत्वपूर्ण जानकारियों की सुरक्षा करना अत्यंत आवश्यक है। इसलिए, यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके कर्मचारी किसी के साथ भी वह महत्वपूर्ण जानकारी साझा न करें, आपको इस अनुबंध के माध्यम से उनसे गोपनीयता समझौते पर हस्ताक्षर करवाना चाहिए। इसके लिए अलग से अनुबंध बनाने की आवश्यकता नहीं है, क्योंकि आप रोजगार अनुबंध में ही गोपनीयता संबंधी एक खंड आसानी से शामिल कर सकते हैं।

Privacy Policy

गोपनीयता नीति

You also need to clarify in the employment contract the usage of email and social media usage on your institution's property. For instance, if you want the

employees to not use the computers or mobile device of the company for accessing their social media profiles or personal emails, then you need to clearly state that. If you don't want any negative image of your private practice on social media, you must include this in the contract as well that employees are not supposed to share anything negative about the practice.

आपको रोजगार अनुबंध में संस्थान परिसर में ईमेल और सोशल मीडिया के उपयोग के संबंध में स्पष्ट रूप से बताना होगा। उदाहरण के लिए, यदि आप चाहते हैं कि कर्मचारी कंपनी के कंप्यूटर या मोबाइल डिवाइस का उपयोग अपने सोशल मीडिया प्रोफाइल या व्यक्तिगत ईमेल तक पहुंचने के लिए न करें, तो आपको इसे स्पष्ट रूप से बताना होगा। यदि आप सोशल मीडिया पर अपने निजी व्यवसाय की कोई नकारात्मक छवि नहीं चाहते हैं, तो आपको इसे भी अनुबंध में शामिल करना होगा कि कर्मचारी व्यवसाय के बारे में कोई भी नकारात्मक बात साझा न करें।

Terms and Conditions of Termination

समाप्ति की शर्तें एवं नियम

The contract should clearly state whatever is required of both parties to terminate the employer and employee relationship. This should include the notice period needed and whether the termination must be in a written form.

अनुबंध में नियोक्ता और कर्मचारी संबंध समाप्त करने के लिए दोनों पक्षों से अपेक्षित सभी बातों का स्पष्ट रूप से उल्लेख होना चाहिए। इसमें आवश्यक नोटिस अवधि और यह भी शामिल होना चाहिए कि समाप्ति लिखित रूप में होनी चाहिए या नहीं।

Outplacement or Severance Plan

आउटप्लेसमेंट या सेवरेंस प्लान

In case you decide to terminate an employee or if the employee wants to resign then you need to keep a positive brand image. For this, you can offer an outplacement or severance plan.

यदि आप किसी कर्मचारी को बर्खास्त करने का निर्णय लेते हैं या यदि कर्मचारी इस्तीफा देना चाहता है, तो आपको अपनी सकारात्मक ब्रांड छवि बनाए रखनी होगी। इसके लिए, आप आउटप्लेसमेंट या सेवरेंस प्लान की पेशकश कर सकते हैं।

After Termination Requirements

समाप्ति के बाद की आवश्यकताएँ

This employment contract must also include any mandates or restrictions on employees once they leave your practice. For instance, the employee might not be allowed to initiate their own business in a similar industry as yours for a certain time. The employee would not be allowed to independently work with your patients. You must clearly define all the terms in order to protect your business and your patients.

इस रोजगार अनुबंध में आपके क्लिनिक से निकलने के बाद कर्मचारियों पर लागू होने वाले सभी अनिवार्यताओं या प्रतिबंधों का उल्लेख होना चाहिए। उदाहरण के लिए, कर्मचारी को एक निश्चित समय तक आपके समान उद्योग में अपना खुद का व्यवसाय शुरू करने की अनुमति नहीं दी जा सकती है। कर्मचारी को आपके मरीजों के साथ स्वतंत्र रूप से काम करने की अनुमति नहीं होगी। अपने व्यवसाय और अपने मरीजों की सुरक्षा के लिए आपको सभी शर्तों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करना होगा।

All of these points are basic factors that make a great starting point. However, there may be plenty of other things that you may have to include to further protect yourself as an owner and your private practice. Moreover, there may be other things that can more clearly describe the employer and employee

relationship. It is essential that you think about all these things and write them all out. This is how you can create a solid employment contract.

ये सभी बिंदु बुनियादी कारक हैं जो एक बेहतरीन शुरुआत करते हैं। हालांकि, मालिक के रूप में अपनी सुरक्षा और अपने निजी व्यवसाय को और अधिक सुरक्षित रखने के लिए आपको कई अन्य चीजें भी शामिल करनी पड़ सकती हैं। इसके अलावा, नियोक्ता और कर्मचारी के रिश्ते को और अधिक स्पष्ट रूप से परिभाषित करने वाली अन्य बातें भी हो सकती हैं। यह आवश्यक है कि आप इन सभी बातों पर विचार करें और उन्हें लिख लें। इस तरह आप एक मजबूत रोजगार अनुबंध तैयार कर सकते हैं।

Tips to Protect Your Practice from Lawsuits

मुकदमों से अपने व्यवसाय को बचाने के लिए सुझाव

Malpractice laws are something that you need to keep at bay. These lawsuits are not merely based on medical treatment errors anymore. These are now based on the way patients felt about the treatment and the way they were treated. If they feel they had been mistreated then they have the right to file a malpractice suit against you and your practice. This might seem irrational but this is the reality and this is the reason why it is of utmost importance that you take necessary precautions and care to protect yourself from such lawsuits.

चिकित्सा लापरवाही से जुड़े कानूनी मामलों से सावधान रहना बेहद ज़रूरी है। ये मुकदमे अब केवल चिकित्सा संबंधी गलतियों पर आधारित नहीं होते। ये इस बात पर भी आधारित होते हैं कि मरीज़ों को इलाज कैसा लगा और उनके साथ कैसा व्यवहार किया गया। अगर उन्हें लगता है कि उनके साथ दुर्व्यवहार हुआ है, तो उन्हें आपके और आपके क्लिनिक के खिलाफ चिकित्सा लापरवाही का मुकदमा दायर करने का अधिकार है। यह बात अटपटी लग सकती है, लेकिन यही वास्तविकता है और इसीलिए ऐसे मुकदमों से खुद को बचाने के लिए आवश्यक सावधानियां बरतना बेहद महत्वपूर्ण है।

Following are some effective tips that can help you:

निम्नलिखित कुछ कारगर सुझाव हैं जो आपकी मदद कर सकते हैं:

Establishing Strong and Positive Patient-Health Provider

रोगी और स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के बीच मजबूत और सकारात्मक संबंध स्थापित करना

Relationship

संबंध

All the patients expect their caregivers to provide them with high-quality care services. This is the reason they would come to your practice. They want to be treated with respect, kindness and concern. Being a caregiver, it is your job to ensure that all your patients feel comfortable. This is something that many care providers don't focus on. When the patient is comfortable with you, only then he would be able to clearly explain what the problem is and the more accurately you know what and how they are feeling, the better you would be able to do the diagnosis.

सभी मरीज़ अपने देखभालकर्ताओं से उच्च गुणवत्ता वाली देखभाल सेवाओं की अपेक्षा रखते हैं। यही कारण है कि वे आपके क्लिनिक में आते हैं। वे सम्मान, दया और स्नेह से व्यवहार किए जाने की उम्मीद करते हैं। एक देखभालकर्ता होने के नाते, यह आपका कर्तव्य है कि आप अपने सभी मरीज़ों को सहज महसूस कराएँ। यह एक ऐसी बात है जिस पर कई देखभालकर्ता ध्यान नहीं देते। जब मरीज़ आपके साथ सहज महसूस करेगा, तभी वह अपनी समस्या को स्पष्ट रूप से समझा पाएगा और आप उनकी स्थिति को जितना सटीक रूप से समझेंगे, उतना ही बेहतर तरीके से आप निदान कर पाएंगे।

Honest and open communication, with respect and kindness is crucial to creating a positive relationship with your patient. It enables you to know the patients better and enables their families to have a good understanding of the entire treatment. It earns you their trust which makes the relationship stronger.

मरीज के साथ सकारात्मक संबंध बनाने के लिए ईमानदारी, खुलेपन, सम्मान और दयालुता से संवाद करना बेहद जरूरी है। इससे आप मरीजों को बेहतर तरीके से जान पाते हैं और उनके परिवार को पूरी उपचार प्रक्रिया की अच्छी समझ मिलती है। इससे आपको उनका भरोसा मिलता है, जिससे रिश्ता और मजबूत होता है।

Being Consistent and Clear

सुसंगत और स्पष्ट रहना

You also must ensure that you clearly communicate everything to the patient in a way that they fully understand. You need to understand that the patients might not be able to understand the medical and technical terminologies. Therefore, you must break it down to them and use easier terms to explain everything to them. The more informed the patients are, the better they would feel about the treatment. Explain all the steps of the treatment along with its benefits and disadvantages. Describe the ways the treatment can improve their health. Ensure that you are also consistent with the care and provide the same protocol and care for all your patients.

आपको यह भी सुनिश्चित करना होगा कि आप मरीज़ को हर बात स्पष्ट रूप से और इस तरह समझाएँ कि वे पूरी तरह से समझ सकें। आपको यह समझना होगा कि मरीज़ चिकित्सा और तकनीकी शब्दावली को पूरी तरह से नहीं समझ पाते हैं। इसलिए, आपको उन्हें सरल शब्दों में समझाना होगा। मरीज़ों को जितनी अधिक जानकारी होगी, उपचार के प्रति उनका आत्मविश्वास उतना ही बढ़ेगा। उपचार के सभी चरणों के साथ-साथ इसके लाभ और हानियों को भी स्पष्ट रूप से समझाएँ। यह भी बताएं कि उपचार से उनके स्वास्थ्य में किस प्रकार सुधार हो सकता है। यह सुनिश्चित करें कि आप देखभाल में निरंतरता बनाए रखें और सभी मरीज़ों के लिए एक ही प्रोटोकॉल और देखभाल प्रदान करें।

Obtaining Informed Consent

सूचित सहमति प्राप्त करना

Once you start engaging in communication regarding the health of the patient and what treatment would be given and how it would help, you must also take their consent. After you have clearly described all the positive points as well as the negative points and why you feel that particular treatment is the best for them, give the patient some time to understand it and ask questions. If they want then you can also discuss alternative treatments. After that, you must attain the signed consent of your patients before you begin the treatment. It shows that the patient was fully aware of everything and agreed to the treatment. This protects you from a lawsuit.

जब आप मरीज़ के स्वास्थ्य, उपचार और उससे होने वाले लाभों के बारे में बातचीत शुरू करते हैं, तो आपको उनकी सहमति भी लेनी होगी। उपचार के सभी सकारात्मक और नकारात्मक पहलुओं को स्पष्ट रूप से समझाने के बाद और यह बताने के बाद कि आपको क्यों लगता है कि यह विशेष उपचार उनके लिए सबसे अच्छा है, मरीज़ को इसे समझने और प्रश्न पूछने के लिए कुछ समय दें। यदि वे चाहें, तो आप वैकल्पिक उपचारों पर भी चर्चा कर सकते हैं। इसके बाद, उपचार शुरू करने से पहले आपको अपने मरीज़ों की लिखित सहमति प्राप्त करनी होगी। यह दर्शाता है कि मरीज़ को सब कुछ पूरी तरह से पता था और उन्होंने उपचार के लिए सहमति दी थी। यह आपको कानूनी कार्रवाई से बचाता है।

Making Complete and Accurate Documentation

संपूर्ण और सटीक दस्तावेज़ीकरण करना

It is essential that you take an informed consent and document each and every procedure that you are using to treat the patient. This is one of the most vital things you can do to protect yourself from a lawsuit. Documentation can actually break or make a malpractice lawsuit. In case of a lawsuit where there hasn't been any proper consent, documentation to back up the caregiver, it is highly likely that the patient wins the case. Even if the documentation is

poorly maintained, it can prove negative for the care providers. This is the reason you need to maintain all documentation clearly and accurately.

मरीज के इलाज के लिए इस्तेमाल की जाने वाली हर प्रक्रिया को लिखित रूप में दर्ज करना और उसकी सहमति प्राप्त करना अत्यंत आवश्यक है। मुकदमे से बचने के लिए यह सबसे महत्वपूर्ण उपायों में से एक है। दस्तावेज़ीकरण किसी भी चिकित्सा लापरवाही के मुकदमे को निर्णायक रूप से प्रभावित कर सकता है। यदि उचित सहमति और देखभालकर्ता के पक्ष में कोई दस्तावेज़ उपलब्ध नहीं है, तो मरीज के जीतने की संभावना बहुत अधिक होती है। यहां तक कि यदि दस्तावेज़ीकरण ठीक से नहीं किया गया है, तो यह देखभाल करने वालों के लिए नकारात्मक साबित हो सकता है। यही कारण है कि सभी दस्तावेज़ों को स्पष्ट और सटीक रूप से रखना आवश्यक है।

Staying Current

नवीनतम जानकारी से अवगत रहना

In order to maintain your practice successfully, you need to stay updated by participating in the CMEs, workshops and conferences. During the COVID-19 era, most of the conferences are being organized using virtual platforms to keep you updated about the COVID-19 and its sequelae. You must ensure that you are aware of those medications and can easily guide your patients when they ask for help with them.

अपने व्यवसाय को सफलतापूर्वक चलाने के लिए, आपको केंद्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रमों (सीएमई), कार्यशालाओं और सम्मेलनों में भाग लेकर नवीनतम जानकारी से अवगत रहना आवश्यक है। कोविड-19 के दौरान, अधिकांश सम्मेलन वर्चुअल प्लेटफॉर्म पर आयोजित किए जा रहे हैं ताकि आपको कोविड-19 और इसके दुष्प्रभावों के बारे में अपडेट रखा जा सके। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप उन दवाओं के बारे में जानते हों और जब आपके मरीज़ उनसे संबंधित सहायता मांगें तो आप उन्हें आसानी से मार्गदर्शन कर सकें।

Being Prepared

तैयार होना

It is a norm to see health care professionals rushed and distant. No matter how true this is in your case, you must make sure that you never compromise on quality care or time set for appointments. Ensure that you maintain all the files of your patients before they walk in for appointments. You must be up to speed about the condition of the patient so you can make the most of the time to provide them with quality care. Make it a point to make all patients feel special by greeting them in a cheerful mood (with a smile) calling them by their name.

स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों को अक्सर जल्दबाजी में और उदासीन देखा जाता है। चाहे आपके मामले में यह बात कितनी भी सच क्यों न हो, आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप गुणवत्तापूर्ण देखभाल या अपॉइंटमेंट के लिए निर्धारित समय से कभी समझौता न करें। मरीजों के आने से पहले ही उनकी सभी फाइलें तैयार रखें। आपको मरीज की स्थिति के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए ताकि आप उन्हें गुणवत्तापूर्ण देखभाल प्रदान करने के लिए समय का सदुपयोग कर सकें। सभी मरीजों को मुस्कुराते हुए अभिवादन करके और उनके नाम से पुकारकर उन्हें विशेष महसूस कराएं।

Following Appropriate Procedures

उचित प्रक्रियाओं का पालन करना

Aside from maintaining a positive relationship with the patients, you must also make sure that you are following all the right procedures to avoid negligence of any form. Positive relations alone can’t protect you from a lawsuit. You should also follow the right and proper practices and procedures throughout the care and treatment of your patients. This will ensure that the patient gets the best possible treatment. Even the smallest mistake can lead to

grave consequences; so you must make sure you are attentive and follow the proper medical procedure.

मरीजों के साथ सकारात्मक संबंध बनाए रखने के अलावा, आपको यह भी सुनिश्चित करना होगा कि आप किसी भी प्रकार की लापरवाही से बचने के लिए सभी उचित प्रक्रियाओं का पालन कर रहे हैं। केवल सकारात्मक संबंध ही आपको कानूनी कार्रवाई से नहीं बचा सकते। आपको अपने मरीजों की देखभाल और उपचार के दौरान सही और उचित प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए। इससे यह सुनिश्चित होगा कि मरीज को सर्वोत्तम संभव उपचार मिले। छोटी सी गलती भी गंभीर परिणाम दे सकती है; इसलिए आपको सतर्क रहना चाहिए और उचित चिकित्सा प्रक्रिया का पालन करना चाहिए।

These are some integral things you need to consider in order to provide ultimate care to your patients and protect yourself and your practice from any malpractice or negligence lawsuits.

अपने मरीजों को सर्वोत्तम देखभाल प्रदान करने और खुद को और अपने व्यवसाय को किसी भी प्रकार के कदाचार या लापरवाही के मुकदमों से बचाने के लिए आपको कुछ महत्वपूर्ण बातों पर विचार करने की आवश्यकता है।

What Are The Most Common Types of Medical Malpractice?

चिकित्सा लापरवाही के सबसे सामान्य प्रकार क्या हैं?

These are misdiagnosis, childbirth injuries, medication errors, anesthesia errors and surgical errors. It's not to say that errors or negligence aren't present in other situations, but the majority of medical malpractice cases center around one of these reasons.

इनमें गलत निदान, प्रसव के दौरान चोटें, दवा संबंधी त्रुटियां, एनेस्थीसिया संबंधी त्रुटियां और शल्य चिकित्सा संबंधी त्रुटियां शामिल हैं। इसका अर्थ यह नहीं है कि अन्य स्थितियों में त्रुटियां या लापरवाही नहीं होती, लेकिन चिकित्सा संबंधी अधिकांश मामले इन्हीं कारणों से जुड़े होते हैं।

1. Misdiagnosis or Delayed Diagnosis

1. गलत निदान या विलंबित निदान

A patient visits a doctor because he/she doesn't feel well. They discuss the patient's medical history and current symptoms. The doctor hands the patient a diagnosis and a prescription. The problem arises when the patient's symptoms don't get better and in some cases, get worse. It may have been misdiagnosed. Misdiagnosis is a significantly common type of medical malpractice. Another issue is delayed diagnosis.

एक मरीज अस्वस्थ महसूस करने पर डॉक्टर के पास जाता है। डॉक्टर मरीज के चिकित्सीय इतिहास और वर्तमान लक्षणों पर चर्चा करते हैं। डॉक्टर मरीज को निदान और दवा का पर्चा देते हैं। समस्या तब उत्पन्न होती है जब मरीज के लक्षण ठीक नहीं होते और कुछ मामलों में बिगड़ जाते हैं। संभवतः निदान गलत हुआ हो। गलत निदान चिकित्सा लापरवाही का एक बहुत ही आम प्रकार है। एक अन्य समस्या है निदान में देरी।

2. Childbirth Injuries

2. प्रसव के दौरान होने वाली चोटें

Both mother and child may sustain different types of birth injuries during delivery. An error or negligence on the part of a medical professional may occur at any time during the birthing process or, prenatal care of the mother.

प्रसव के दौरान मां और बच्चे दोनों को विभिन्न प्रकार की जन्मजात चोटें लग सकती हैं। प्रसव प्रक्रिया के दौरान या मां की प्रसवपूर्व देखभाल के दौरान किसी भी समय चिकित्सा पेशेवर की ओर से कोई त्रुटि या लापरवाही हो सकती है।

A medical professional may fail to identify birth defects or misdiagnose a condition in the mother prior to the birth of the infant. There may be an error made during the birthing process itself. It doesn't matter when the negligence

occurred. If a child or mother is injured during pregnancy or labor and delivery, a medical malpractice case may arise.

एक चिकित्सक शिशु के जन्म से पहले माँ में जन्मजात विकारों की पहचान करने में विफल हो सकता है या किसी स्थिति का गलत निदान कर सकता है। प्रसव प्रक्रिया के दौरान भी कोई त्रुटि हो सकती है। लापरवाही कब हुई, इससे कोई फर्क नहीं पड़ता। यदि गर्भावस्था या प्रसव के दौरान किसी बच्चे या माँ को चोट लगती है, तो चिकित्सा लापरवाही का मामला बन सकता है।

3. Medication Errors

3. दवा संबंधी त्रुटियाँ

According to a decades-old study, medication errors affect about 1.5 million people every year. The prescription given may be incorrect, the medication could be inappropriate for the condition or a drug may be given to the wrong patient. A medication error, however, most often occurs when a patient gets too little or too much of a drug. The doctor may write the wrong dose on the prescription, a nurse may give the wrong amount or a machine like an IV pump may malfunction.

दशकों पुराने एक अध्ययन के अनुसार, दवा संबंधी त्रुटियों से प्रतिवर्ष लगभग 15 लाख लोग प्रभावित होते हैं। दी गई पर्ची गलत हो सकती है, दवा किसी बीमारी के लिए अनुपयुक्त हो सकती है या दवा गलत मरीज को दी जा सकती है। हालांकि, दवा संबंधी त्रुटि अक्सर तब होती है जब मरीज को दवा की बहुत कम या बहुत अधिक मात्रा मिल जाती है। डॉक्टर पर्ची पर गलत खुराक लिख सकते हैं, नर्स गलत मात्रा दे सकती है या आईवी पंप जैसी कोई मशीन खराब हो सकती है।

4. Anesthesia Errors

4. एनेस्थीसिया संबंधी त्रुटियाँ

Anesthesia mistakes can be very dangerous. The slightest error by an anesthesiologist can have devastating effects on a patient. An error can occur when a patient's full medical history is not taken, when preoperative instructions aren't given or when too much or too little anesthesia is administered during a procedure.

एनेस्थीसिया से जुड़ी गलतियाँ बेहद खतरनाक हो सकती हैं। एनेस्थीसियोलॉजिस्ट की ज़रा सी भी गलती मरीज़ पर विनाशकारी प्रभाव डाल सकती है। यह गलती तब हो सकती है जब मरीज़ का पूरा मेडिकल इतिहास न लिया जाए, ऑपरेशन से पहले के निर्देश न दिए जाएँ या प्रक्रिया के दौरान ज़रूरत से ज़्यादा या ज़रूरत से कम एनेस्थीसिया दे दिया जाए।

5. Surgical Mistakes

5. शल्य चिकित्सा संबंधी गलतियाँ

Surgical mistakes are perhaps the most frightening for patients. Surgical mistakes include surgery in the wrong part is performed, nerves are severed, medical instruments/cotton gauge, etc., are left behind and more. Surgical mistakes have the potential to be incredibly serious and sometimes fatal.

शल्य चिकित्सा संबंधी गलतियाँ शायद रोगियों के लिए सबसे भयावह होती हैं। शल्य चिकित्सा संबंधी गलतियों में शरीर के गलत हिस्से में सर्जरी करना, नसों का कट जाना, चिकित्सा उपकरण/कपास आदि का शरीर में छूट जाना आदि शामिल हैं। शल्य चिकित्सा संबंधी गलतियाँ बेहद गंभीर और कभी-कभी जानलेवा भी हो सकती हैं।

Again, it is important to remember that not every mistake made by a medical professional will lead to a medical malpractice lawsuit. When an error is remedied before it causes harm, it is rare that a medical malpractice case will be initiated. When a patient sustains harm at the hands of a medical professional, they have every right to seek a remedy for the damages they incur.

फिर से याद रखना महत्वपूर्ण है कि चिकित्सा पेशेवर द्वारा की गई हर गलती चिकित्सा लापरवाही के मुकदमे का कारण नहीं बनती। जब किसी गलती को नुकसान होने से पहले ही सुधार लिया जाता है, तो चिकित्सा लापरवाही का मामला शुरू होने की संभावना बहुत कम होती है। जब किसी मरीज को चिकित्सा पेशेवर की गलती से नुकसान पहुंचता है, तो उसे हुए नुकसान की भरपाई पाने का पूरा अधिकार है।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Starting a private practice means you also need to determine the type of legal structure you want your practice to be.

➢ निजी प्रैक्टिस शुरू करने का मतलब है कि आपको यह भी निर्धारित करना होगा कि आप अपनी प्रैक्टिस के लिए किस प्रकार की कानूनी संरचना चाहते हैं।

➢ There are various types of legal and business entities that you can opt to practice, including Limited Liability Partnership, Public Limited Company, Sole Proprietorship and more. Each of these comes with their own set of pros and cons in terms of administration, flexibility, tax treatment and personal liability protection.

➢ आप कई प्रकार की कानूनी और व्यावसायिक संस्थाओं के रूप में काम कर सकते हैं, जिनमें सीमित देयता भागीदारी, सार्वजनिक लिमिटेड कंपनी, एकल स्वामित्व आदि शामिल हैं। इनमें से प्रत्येक के अपने फायदे और नुकसान हैं, जो प्रशासन, लचीलापन, कर व्यवस्था और व्यक्तिगत देयता सुरक्षा से संबंधित हैं।

➢ It is essential to understand where exactly your legal liabilities start before you open your own private practice.

➢ अपना निजी प्रैक्टिस शुरू करने से पहले यह समझना आवश्यक है कि आपकी कानूनी जिम्मेदारियां वास्तव में कहां से शुरू होती हैं।

➢ It is unwise to rely on agreements or promises that are not in a written agreement between the lender and the borrower.

➢ ऋणदाता और उधारकर्ता के बीच लिखित समझौते में मौजूद न होने वाले समझौतों या वादों पर भरोसा करना बुद्धिमानी नहीं है।

➢ It is best to consult a financial expert when it comes to legal contracts and financial decisions.

➢ कानूनी अनुबंधों और वित्तीय निर्णयों के संबंध में वित्तीय विशेषज्ञ से परामर्श करना सबसे अच्छा है।

➢ Failing to attain an informed consent can result in professional negligence and malpractice.

➢ सूचित सहमति प्राप्त करने में विफलता के परिणामस्वरूप पेशेवर लापरवाही और कदाचार हो सकता है।

➢ It is essential to start implementing strong HR policies and practices to ensure you have a positive and strong workforce and creating employee contracts is an integral part of it.

➢ एक सकारात्मक और मजबूत कार्यबल सुनिश्चित करने के लिए मजबूत मानव संसाधन नीतियों और प्रथाओं को लागू करना आवश्यक है, और कर्मचारी अनुबंध बनाना इसका एक अभिन्न अंग है।

➢ These contracts also give you better control over the work product of your employees.

➢ ये अनुबंध आपको अपने कर्मचारियों के कार्य उत्पाद पर बेहतर नियंत्रण भी प्रदान करते हैं।

➢ Being a caregiver, it is your job to ensure that all your patients feel comfortable. Therefore, honest and open communication with respect and kindness is crucial in creating a positive relationship with your patient.

➢ एक देखभालकर्ता होने के नाते, यह आपका कर्तव्य है कि आप अपने सभी रोगियों को सहज महसूस कराएं। इसलिए, सम्मान और दयालुता के साथ ईमानदार और खुली बातचीत करना रोगी के साथ सकारात्मक संबंध बनाने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है।

Chapter 7

अध्याय 7

Licensing, Registration and NABH Requirements

लाइसेंसिंग, पंजीकरण और NABH संबंधी आवश्यकताएँ

for Your Medical Practice

आपके चिकित्सा अभ्यास के लिए

“A lawyer with his briefcase can steal more than a hundred men with guns.”

"एक वकील अपने ब्रीफकेस के साथ सौ बंदूकधारियों से भी ज्यादा चोरी कर सकता है।"

(Don Corleone in The Godfather)

(द गॉडफादर में डॉन कोरलेओन)

- Mario Puzo

- मारियो पुज़ो

Licensing and Registration for Medical Practice

चिकित्सा अभ्यास के लिए लाइसेंस और पंजीकरण

Licensing and registration requirements for a medical practice may vary from state to state in India. Without a doubt, the entire process of attaining a license for medical practice and registering your business is time-consuming and challenging. However, this is one of the most crucial things that you have to do in order to ensure that you are practicing legally. Medical care providers need a medical license in order to legally practice. It is essential to learn about the laws of the state you are planning to practice in since it is possible that there might be slightly different laws for every state.

भारत में चिकित्सा व्यवसाय के लिए लाइसेंस और पंजीकरण की आवश्यकताएं राज्य दर राज्य भिन्न हो सकती हैं। निस्संदेह, चिकित्सा व्यवसाय के लिए लाइसेंस प्राप्त करने और अपने व्यवसाय को पंजीकृत करने की पूरी प्रक्रिया समय लेने वाली और चुनौतीपूर्ण है। हालांकि, यह सबसे महत्वपूर्ण कार्यों में से एक है जो आपको कानूनी रूप से चिकित्सा व्यवसाय करने के लिए करना होगा। चिकित्सा सेवा प्रदाताओं को कानूनी रूप से चिकित्सा व्यवसाय करने के लिए मेडिकल लाइसेंस की आवश्यकता होती है। जिस राज्य में आप चिकित्सा व्यवसाय शुरू करने की योजना बना रहे हैं, वहां के कानूनों के बारे में जानना आवश्यक है क्योंकि संभव है कि प्रत्येक राज्य के कानून थोड़े भिन्न हों।

There are also possibilities of delays in getting the medical license and/or getting your practice registered due to various reasons. Therefore, you need to initiate this process as early as possible in order to open your practice to the public as per schedule.

विभिन्न कारणों से चिकित्सा लाइसेंस प्राप्त करने और/या अपने क्लिनिक का पंजीकरण कराने में देरी हो सकती है। इसलिए, निर्धारित समय पर अपना क्लिनिक खोलने के लिए आपको यह प्रक्रिया यथाशीघ्र शुरू करनी चाहिए।

Following are a few things that medical health care companies must consider in terms of licensing and registrations:

चिकित्सा स्वास्थ्य सेवा कंपनियों को लाइसेंस और पंजीकरण के संबंध में निम्नलिखित कुछ बातों पर विचार करना चाहिए:

Registering Your Business

अपने व्यवसाय का पंजीकरण करना

First things first, you need to get your medical practice registered. This is a must for any startup and possibly the first and foremost step you need to take when initiating a health care practice, especially in India. Once you have

determined the legal structure for your medical practice, you can apply to register your practice.

सबसे पहले, आपको अपने चिकित्सा व्यवसाय का पंजीकरण कराना होगा। यह किसी भी स्टार्टअप के लिए अनिवार्य है और संभवतः स्वास्थ्य सेवा व्यवसाय शुरू करने के लिए सबसे पहला और महत्वपूर्ण कदम है, खासकर भारत में। एक बार जब आप अपने चिकित्सा व्यवसाय के लिए कानूनी ढांचा निर्धारित कर लेते हैं, तो आप पंजीकरण के लिए आवेदन कर सकते हैं।

IT Act Rules and Privacy Policy

सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम के नियम और गोपनीयता नीति

Data protection should be among your main concerns. Since you are collecting private information of all your patients, offline and online, you need to inform them how that data would be used and whether it would be shared with third parties. If it is being shared with third parties, you also need to share the details of that agency. Most importantly, you must ask their permission to share their data.

डेटा सुरक्षा आपकी प्रमुख चिंताओं में से एक होनी चाहिए। चूंकि आप अपने सभी मरीजों की निजी जानकारी, ऑफलाइन और ऑनलाइन, एकत्र कर रहे हैं, इसलिए आपको उन्हें यह बताना होगा कि उस डेटा का उपयोग कैसे किया जाएगा और क्या इसे किसी तीसरे पक्ष के साथ साझा किया जाएगा। यदि इसे किसी तीसरे पक्ष के साथ साझा किया जा रहा है, तो आपको उस एजेंसी का विवरण भी साझा करना होगा। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि आपको उनका डेटा साझा करने से पहले उनकी अनुमति अवश्य लेनी चाहिए।

There also must be a privacy policy you must establish and share on your medical practice's website. A privacy policy is like a legal document that includes the details regarding the data protection means the company has taken along with other details. It informs the patients and the visitors of your

website regarding the important details and protects you from any potential lawsuits.

आपको अपनी चिकित्सा प्रैक्टिस की वेबसाइट पर एक गोपनीयता नीति बनानी और साझा करनी होगी। गोपनीयता नीति एक कानूनी दस्तावेज़ की तरह होती है जिसमें कंपनी द्वारा अपनाए गए डेटा सुरक्षा उपायों और अन्य विवरणों का उल्लेख होता है। यह आपके मरीजों और वेबसाइट के आगंतुकों को महत्वपूर्ण जानकारी देती है और आपको किसी भी संभावित कानूनी कार्रवाई से बचाती है।

Staff Employment Regulations

कर्मचारी रोजगार विनियम

Staff must be employed only when proper credentialing is completed. Moreover, your clinic must have established rules and regulations regarding preventing sexual harassment in the workplace. As the owner of the clinic, you are also responsible for the safety of all the staff. There must be proper rules which all the staff and employees must abide by in order to protect you and your clinic against negligence or malpractice. There must be proper measures taken to protect the employees from any potential occupational health hazards.

कर्मचारियों की नियुक्ति तभी की जानी चाहिए जब उनकी योग्यता और प्रमाणिकता की पूरी जांच हो चुकी हो। इसके अलावा, आपके क्लिनिक में कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए नियम और विनियम स्थापित होने चाहिए। क्लिनिक के स्वामी के रूप में, आप सभी कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए भी जिम्मेदार हैं। आपको और आपके क्लिनिक को लापरवाही या कदाचार से बचाने के लिए उचित नियम होने चाहिए जिनका सभी कर्मचारियों को पालन करना अनिवार्य है। कर्मचारियों को किसी भी संभावित व्यावसायिक स्वास्थ्य खतरे से बचाने के लिए उचित उपाय किए जाने चाहिए।

Requirements for Signboards

साइनबोर्ड के लिए आवश्यकताएँ

In India, there are specific requirements for the signboards as per the 2002 IMC Regulations. It is important that you learn the rules for the right place, content and sign of the boards before you finalize them in order to abide by the rules no matter which country or state you are planning to open your clinic in.

भारत में, 2002 के आईएमसी विनियमों के अनुसार साइनबोर्ड के लिए विशिष्ट आवश्यकताएं हैं। यह महत्वपूर्ण है कि आप साइनबोर्ड लगाने से पहले उनके सही स्थान, विषयवस्तु और संकेत के नियमों को जान लें, ताकि आप चाहे जिस भी देश या राज्य में अपना क्लिनिक खोलने की योजना बना रहे हों, नियमों का पालन कर सकें।

Displayed Information in the Clinic

क्लिनिक में प्रदर्शित जानकारी

Your private practice must display the registration certification with the municipal authorities to assure your patients of your authenticity. You are also required to display the SMC/IMC registration certificate. Moreover, it is also required that you display all the charges for your services, procedures, consultation and any other treatments. Other than that, as per the 1954 Delhi Shops and Establishments Act, you must also display the closed days, open days and timings of your clinic for the ease of your patients.

आपके निजी क्लिनिक को नगर निगम के साथ पंजीकृत प्रमाण पत्र प्रदर्शित करना अनिवार्य है ताकि आपके मरीज़ों को आपकी प्रामाणिकता का आश्वासन मिल सके। आपको एसएमसी/आईएमसी पंजीकरण प्रमाण पत्र भी प्रदर्शित करना होगा। इसके अलावा, आपको अपनी सभी सेवाओं, प्रक्रियाओं, परामर्श और अन्य उपचारों के शुल्क प्रदर्शित करने होंगे। साथ ही, 1954 के दिल्ली दुकान एवं प्रतिष्ठान अधिनियम के अनुसार, आपको अपने क्लिनिक

के बंद रहने के दिन, खुलने के दिन और समय भी प्रदर्शित करने होंगे ताकि आपके मरीज़ों को सुविधा हो।

Documentation to be Maintained

दस्तावेज़ों का रखरखाव किया जाना है

All medical clinics or private practices are required to maintain certain documentation by law. Some of these documents are also required for NABH accreditation. Following are the documents that you must create and maintain regularly:

कानून के अनुसार, सभी मेडिकल क्लीनिकों या निजी प्रैक्टिस के लिए कुछ दस्तावेज़ रखना अनिवार्य है। इनमें से कुछ दस्तावेज़ NABH मान्यता के लिए भी आवश्यक हैं। निम्नलिखित दस्तावेज़ हैं जिन्हें आपको नियमित रूप से बनाना और रखना होगा:

- As per the 1945 Delhi Shops and Establishments Act, you need to
- 1945 के दिल्ली दुकान एवं प्रतिष्ठान अधिनियम के अनुसार, आपको निम्नलिखित करना होगा:

maintain the clinic registration with the municipal authorizes.

नगरपालिका के अधिकारियों के पास क्लिनिक का पंजीकरण बनाए रखें।

- Proper records of all employees, including their credentials, employment
- सभी कर्मचारियों का उचित रिकॉर्ड रखें, जिसमें उनकी योग्यता और रोजगार संबंधी जानकारी शामिल हो।

letters issued, working hours, salaries and more

जारी किए गए पत्र, कार्य घंटे, वेतन और अन्य जानकारी

- As per the 2002 IMC Regulations, you must maintain records of all the
- 2002 के आईएमसी विनियमों के अनुसार, आपको सभी का रिकॉर्ड रखना होगा।

patients that have been treated and it is also essential for you to maintain a register for MLCs (Medico-Legal Cases).

जिन मरीजों का इलाज हो चुका है, उनका रिकॉर्ड रखना और साथ ही आपके लिए एमएलसी (मेडिको-लीगल केस) का रजिस्टर बनाए रखना भी आवश्यक है।

• You must also maintain the register of issued medical certificates.

• आपको जारी किए गए चिकित्सा प्रमाण पत्रों का रजिस्टर भी बनाए रखना होगा।

• All the issued copies of medical certificates must also be maintained.

• जारी किए गए सभी चिकित्सा प्रमाण पत्रों की प्रतियां भी सुरक्षित रखी जानी चाहिए।

• All the medical staff's registrations certificates with SMCs (State Medical

• सभी चिकित्सा कर्मचारियों के राज्य चिकित्सा केंद्रों (एसएमसी) के साथ पंजीकरण प्रमाण पत्र

Councils)

परिषदें)

• Employees' professional qualifications (diplomas/degrees)

• कर्मचारियों की व्यावसायिक योग्यताएं (डिप्लोमा/डिग्री)

• As per the 2002 Delhi Narcotics Drugs Rules, you must also maintain a

• 2002 के दिल्ली नारकोटिक्स ड्रग्स नियमों के अनुसार, आपको निम्नलिखित का भी ध्यान रखना होगा:

record of morphine consumption if applicable.

यदि लागू हो तो मॉर्फिन के सेवन का रिकॉर्ड।

• As per the 1961 Income Tax Act, your clinic is also required to maintain

• 1961 के आयकर अधिनियम के अनुसार, आपके क्लिनिक को निम्नलिखित जानकारी भी रखनी आवश्यक है:

all the records of the expenses and money receipts.

खर्चों और प्राप्तियों के सभी रिकॉर्ड।

• You must also maintain the authorization of Bio-Medical Waste

• आपको जैव-चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन प्राधिकरण भी बनाए रखना होगा।

generation and category-wise generated waste as per the 1998 BMW Management Rules.

1998 के बीएमडब्ल्यू प्रबंधन नियमों के अनुसार उत्पादन और श्रेणीवार उत्पन्न अपशिष्ट।

Regulations for Patients' Treatment

मरीजों के उपचार संबंधी नियम

• There are certain regulations you need to follow for the treatment of your

• आपके पालतू जानवर के उपचार के लिए आपको कुछ नियमों का पालन करना होगा।

patients which are as follows:

निम्नलिखित रोगी इस प्रकार हैं:

• According to the 2002 IMC Regulations, you must attain a valid patient

• 2002 के आईएमसी विनियमों के अनुसार, आपको एक वैध रोगी पंजीकरण प्राप्त करना होगा।

for research/treatment/investigation/examination as applicable.

अनुसंधान/उपचार/जांच/परीक्षण के लिए, जैसा लागू हो।

• As per the law, you are also required to maintain the confidentiality of

• कानून के अनुसार, आपको गोपनीयता बनाए रखना भी आवश्यक है।

privileged information and communication.

विशेषाधिकार प्राप्त जानकारी और संचार।

- You are also required to keep the records and documentation of the
- आपको रिकॉर्ड और दस्तावेज़ भी सुरक्षित रखने होंगे।

emergency cases and the life-saving treatments employed.

आपातकालीन मामले और उनमें अपनाए जाने वाले जीवन रक्षक उपचार।

- It is essential that you learn about the 1994 PNDT Act of Euthanasia
- आपके लिए 1994 के PNDT इच्छामृत्यु अधिनियम के बारे में जानना आवश्यक है।

usage.

उपयोग।

- As per the 2002 IMC Regulations, there are specific rules of prescription
- 2002 के आईएमसी विनियमों के अनुसार, दवा लिखने के विशिष्ट नियम हैं।

issuance as well.

साथ ही निर्गमन भी।

- The IMC Regulations also require you to maintain the patients' medical
- आईएमसी विनियमों के अनुसार आपको मरीजों की चिकित्सा संबंधी जानकारी भी बनाए रखनी होगी।

records for a period of three years.

तीन साल की अवधि के रिकॉर्ड।

- You must report any occurrence of occupational diseases to health
- आपको व्यावसायिक बीमारियों की किसी भी घटना की सूचना स्वास्थ्य विभाग को देनी होगी।

authorities and must also report medico-legal cases to the police.

अधिकारियों को चिकित्सा-कानूनी मामलों की सूचना पुलिस को भी देनी चाहिए।

• Your clinic is responsible for the patients' safety.

• आपके क्लिनिक की जिम्मेदारी मरीजों की सुरक्षा की है।

• It is highly recommended that you learn the patients' rights and comply.

• यह अत्यधिक अनुशंसित है कि आप रोगियों के अधिकारों को जानें और उनका अनुपालन करें।

• Patients have the right to privacy during treatment, examination and

• उपचार, जांच और उपचार के दौरान मरीजों को निजता का अधिकार है।

consultation.

परामर्श।

• It is also important that you learn about various applicable medical

• यह भी महत्वपूर्ण है कि आप विभिन्न लागू चिकित्सा सेवाओं के बारे में जानें।

negligence laws, including the Indian Penal Code sections, 1986 Consumer Protection Act, Tort Law, Indian Contract Law, Respondent Superior, Consumer Protection Act and Vicarious Liability.

लापरवाही संबंधी कानून, जिनमें भारतीय दंड संहिता की धाराएं, 1986 का उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, अपकृत्य कानून, भारतीय अनुबंध कानून, वरिष्ठ प्रतिवादी, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और परोक्ष दायित्व शामिल हैं।

Regulations Regarding Trade Secrets

व्यापार रहस्यों से संबंधित विनियम

It is essential that you protect your patient's data as well as your trade secrets, which is why you need to ask all the employees to sign a non-disclosure agreement before they begin working so that they are legally bound to not share secret information about your clinic, patient information and other important data with anyone else.

अपने मरीजों के डेटा के साथ-साथ अपने व्यापारिक रहस्यों की सुरक्षा करना आवश्यक है, इसीलिए आपको सभी कर्मचारियों से काम शुरू करने से पहले एक गोपनीयता समझौते पर हस्ताक्षर करवाना चाहिए ताकि वे कानूनी रूप से आपके क्लिनिक, मरीजों की जानकारी और अन्य महत्वपूर्ण डेटा के बारे में गोपनीय जानकारी किसी और के साथ साझा न करने के लिए बाध्य हों।

Submitting Reports and Documentation to Health Authorities

स्वास्थ्य अधिकारियों को रिपोर्ट और दस्तावेज़ प्रस्तुत करना

All medical institutions, including private practices are required to submit certain reports and relevant documentation to health authorities in certain cases. These include the following:

सभी चिकित्सा संस्थानों, जिनमें निजी क्लीनिक भी शामिल हैं, को कुछ मामलों में स्वास्थ्य अधिकारियों को कुछ रिपोर्ट और संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत करने होते हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- As per the Delhi Municipal Corporation Act, you must report all cases of
- दिल्ली नगर निगम अधिनियम के अनुसार, आपको सभी मामलों की रिपोर्ट करना अनिवार्य है।

notifiable diseases to the state immediately.

राज्य को तत्काल सूचित किए जाने योग्य रोग।

- As per the 1954 Prevention of Food Adulteration Act, health clinics have

- 1954 के खाद्य मिलावट निवारण अधिनियम के अनुसार, स्वास्थ्य क्लीनिकों को

to notify the health authorities about any food poisoning cases, if applicable.

यदि लागू हो तो खाद्य विषाक्तता के किसी भी मामले के बारे में स्वास्थ्य अधिकारियों को सूचित करना।

- Any cases of injuries related to needle-stick are also required to be

- सुई चुभने से संबंधित किसी भी प्रकार की चोट के मामलों की भी सूचना देना आवश्यक है।

reported.

रिपोर्ट किया गया।

- As per the 1998 Biomedical Waste Management Rules, an annual report

- 1998 के जैवचिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन नियमों के अनुसार, एक वार्षिक रिपोर्ट

must be submitted if applicable.

यदि लागू हो तो इसे जमा करना होगा।

Waste Management

कचरे का प्रबंधन

If applicable, you are required to follow the safety disposal rules to dispose of any hazardous or infectious waste your clinic generates, according to the Environment Protection Act 1986.

यदि लागू हो, तो पर्यावरण संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार, आपके क्लिनिक द्वारा उत्पन्न किसी भी खतरनाक या संक्रामक अपशिष्ट के निपटान के लिए आपको सुरक्षा निपटान नियमों का पालन करना आवश्यक है।

Regulations Regarding Activities Conducted within the Clinic's Premises

क्लिनिक परिसर के भीतर संचालित गतिविधियों से संबंधित नियम

According to the 2002 IMC Regulations, you are prohibited to conduct any unethical and illegal activities within the premises of your clinic. This includes:

2002 के आईएमसी विनियमों के अनुसार, आपको अपने क्लिनिक परिसर के भीतर किसी भी प्रकार की अनैतिक और अवैध गतिविधि करने की मनाही है। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- Indirect or direct soliciting the patients through self-aggrandizement, self-
- आत्म-प्रशंसा, आत्म-प्रशंसा आदि के माध्यम से अप्रत्यक्ष या प्रत्यक्ष रूप से रोगियों को लुभाना।

promotion or advertising by the institution, group of health care providers or a single health care provider

संस्था, स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के समूह या किसी एक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता द्वारा प्रचार या विज्ञापन

- Procuring the patients by the usage of touts
- दलालों के माध्यम से मरीजों को लाना
- Receiving or offering kickbacks, cutbacks, commissions, gifts or rebates
- रिश्वत, कटौती, कमीशन, उपहार या छूट प्राप्त करना या देना

in exchange for procurement or referral of patients.

मरीजों की भर्ती या उन्हें रेफर करने के बदले में।

Smoking in Public Places

सार्वजनिक स्थानों पर धूम्रपान

As per the Fire Safety Regulations and 2008 Public Places Rules, it is not allowed for employees, patients or other individuals to smoke in a public

place. You must adhere to this rule and ensure you place signboards forbidding individuals to smoke.

अग्नि सुरक्षा विनियमों और 2008 के सार्वजनिक स्थानों के नियमों के अनुसार, कर्मचारियों, रोगियों या अन्य व्यक्तियों को सार्वजनिक स्थानों पर धूम्रपान करने की अनुमति नहीं है। आपको इस नियम का पालन करना होगा और धूम्रपान निषेध संबंधी सूचना देने वाले बोर्ड लगाने होंगे।

Before initiating your private practice, you must learn about all the licensing, registration, rules and regulations related to starting and maintaining a medical health practice. The more aware you are about these regulations, the more equipped you would be in maintaining and running your clinic as per the requirements by law.

अपना निजी क्लिनिक शुरू करने से पहले, आपको चिकित्सा स्वास्थ्य क्लिनिक शुरू करने और उसे चलाने से संबंधित सभी लाइसेंस, पंजीकरण, नियमों और विनियमों के बारे में जानकारी प्राप्त करनी चाहिए। इन विनियमों के बारे में आप जितने अधिक जागरूक होंगे, कानून के अनुसार अपने क्लिनिक को चलाने और उसका संचालन करने में आप उतने ही सक्षम होंगे।

NABH Accreditation

NABH Accreditation

National Accreditation Board for Hospitals and Healthcare Providers (NABH) is a constituent board of the Quality Council of India (QCI), set up to establish and operate accreditation programs for health care organizations. The International Society for Quality in Health Care (ISQua) has accredited NABH as an organization. Readers can visit the website for details about NABH accreditation: https://www.nabh.co/Images/PDF/NABH-Pol_ProcHCO.pdf

अस्पतालों और स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड (NABH) भारतीय गुणवत्ता परिषद (QCI) का एक घटक बोर्ड है, जिसे स्वास्थ्य सेवा संगठनों के लिए प्रत्यायन कार्यक्रम स्थापित करने और संचालित करने के लिए स्थापित किया गया है। इंटरनेशनल सोसाइटी फॉर क्वालिटी इन हेल्थ केयर (ISQua) ने NABH को एक संगठन के रूप में मान्यता दी है। NABH की प्रत्यायन संबंधी विस्तृत जानकारी के लिए पाठक वेबसाइट पर जा सकते हैं: https://www.nabh.co/Images/PDF/NABH-Pol_ProcHCO.pdf

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Medical care providers need a medical license in order to legally practice. Moreover, registering your private practice is also essential.

➢ चिकित्सा सेवा प्रदाताओं को कानूनी रूप से प्रैक्टिस करने के लिए मेडिकल लाइसेंस की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, अपने निजी प्रैक्टिस को पंजीकृत कराना भी आवश्यक है।

➢ You need to initiate this process as early as possible in order to open your practice to the public as per schedule as it is a time-consuming task.

➢ आपको इस प्रक्रिया को जल्द से जल्द शुरू करने की आवश्यकता है ताकि आप निर्धारित समय के अनुसार अपने क्लिनिक को जनता के लिए खोल सकें, क्योंकि यह एक समय लेने वाला कार्य है।

➢ As the owner of the clinic, you are also responsible for the safety of all the staff members, patients and visitors.

➢ क्लिनिक के मालिक के रूप में, आप सभी कर्मचारियों, मरीजों और आगंतुकों की सुरक्षा के लिए भी जिम्मेदार हैं।

➢ There must also be proper measures taken to protect the employees from any potential occupational health hazards.

➢ कर्मचारियों को किसी भी संभावित व्यावसायिक स्वास्थ्य खतरों से बचाने के लिए उचित उपाय भी किए जाने चाहिए।

➢ All medical clinics or private practices are required to maintain certain documentation by law.

➢ कानून के अनुसार सभी मेडिकल क्लीनिकों या निजी प्रैक्टिसों को कुछ निश्चित दस्तावेज बनाए रखना अनिवार्य है।

➢ Health institutions and other businesses are prohibited to conduct any unethical and illegal activities within the premises.

➢ स्वास्थ्य संस्थानों और अन्य व्यवसायों को परिसर के भीतर किसी भी प्रकार की अनैतिक और अवैध गतिविधि करने की मनाही है।

➢ You must learn about all the licensing, registration and rules and regulations related to starting and maintaining a medical health practice.

➢ आपको चिकित्सा स्वास्थ्य व्यवसाय शुरू करने और उसे बनाए रखने से संबंधित सभी लाइसेंसिंग, पंजीकरण और नियमों एवं विनियमों के बारे में जानना होगा।

➢ Offering kickbacks, cutbacks, commissions, gifts or rebates in exchange for procurement or referral of patients is strictly prohibited.

➢ मरीजों की भर्ती या उन्हें रेफर करने के बदले में रिश्वत, कटौती, कमीशन, उपहार या छूट देना सख्त वर्जित है।

➢ Private practices are required to submit certain reports and relevant documentation to the health authorities.

➢ निजी क्लीनिकों को स्वास्थ्य अधिकारियों को कुछ रिपोर्ट और संबंधित दस्तावेज जमा करने होते हैं।

➢ The occurrence of occupational diseases must immediately be reported to the health authorities and medico-legal cases must be reported to the police.

➢ व्यावसायिक बीमारियों के होने की सूचना तुरंत स्वास्थ्य अधिकारियों को दी जानी चाहिए और चिकित्सा-कानूनी मामलों की सूचना पुलिस को दी जानी चाहिए।

➢ Patients have the right to privacy during treatment, examination and consultation and private practice must protect their privacy.

➢ उपचार, जांच और परामर्श के दौरान मरीजों को निजता का अधिकार है और निजी क्लीनिकों को उनकी निजता की रक्षा करनी चाहिए।

➢ Confidentiality of privileged information and communication must be continuously maintained.

➢ गोपनीय जानकारी और संचार की गोपनीयता को निरंतर बनाए रखना आवश्यक है।

Chapter 8

अध्याय 8

Finalizing the Mission Statement and Vision for

मिशन स्टेटमेंट और विजन को अंतिम रूप देना

Your Medical Practice

आपका चिकित्सा केंद्र

"Good business leaders create a vision, articulate the vision, passionately

"अच्छे व्यावसायिक नेता एक विजन बनाते हैं, उस विजन को स्पष्ट रूप से व्यक्त करते हैं, और पूरे जोश के साथ उसे साकार करते हैं।"

own the vision, and relentlessly drive it to completion."

अपने विजन को अपनाएं और उसे पूरा करने के लिए अथक प्रयास करें।"

– Jack Welch

– जैक वेल्च

Importance of the Mission Statement and Vision

मिशन स्टेटमेंट और विजन का महत्व

The mission statement and the vision statement are an integral part of an organization. It embodies what the company represents, strives to become and the direction in which it is going. Let's have a closer look at both the mission statement and the vision statement.

मिशन स्टेटमेंट और विजन स्टेटमेंट किसी भी संगठन का अभिन्न अंग होते हैं। ये कंपनी के प्रतिनिधित्व, उसके लक्ष्यों और उसकी प्रगति की दिशा को दर्शाते हैं। आइए मिशन स्टेटमेंट और विजन स्टेटमेंट दोनों को विस्तार से देखें।

A mission statement is what defines the present state of the private practice or company as well as its objectives and goals. It provides relevant details regarding what the business is doing, how it is being done as well as the key players who make it work. A mission statement is for a short-term period but it is still linked to the vision statement as it highlights the main aim and goals through which the business would achieve its future goals.

मिशन स्टेटमेंट किसी निजी प्रैक्टिस या कंपनी की वर्तमान स्थिति के साथ-साथ उसके उद्देश्यों और लक्ष्यों को परिभाषित करता है। यह व्यवसाय के कामकाज, संचालन के तरीके और इसे संचालित करने वाले प्रमुख व्यक्तियों के बारे में प्रासंगिक विवरण प्रदान करता है। मिशन स्टेटमेंट अल्पकालिक होता है, लेकिन यह विजन स्टेटमेंट से जुड़ा होता है क्योंकि यह मुख्य उद्देश्य और लक्ष्यों को उजागर करता है जिनके माध्यम से व्यवसाय अपने भविष्य के लक्ष्यों को प्राप्त करेगा।

A vision statement is what defines the future state of the private practice or company, what the business is hoping to become. Therefore, a vision is the long-term goal that offers a clear direction in which the business has to go. The vision statement communicates the business' purpose to its staff as well as the stakeholders and gives them inspiration and motivation to attain that particular purpose.

विजन स्टेटमेंट किसी निजी प्रैक्टिस या कंपनी के भविष्य की स्थिति को परिभाषित करता है, यानी व्यवसाय क्या बनना चाहता है। इसलिए, विजन एक दीर्घकालिक लक्ष्य है जो व्यवसाय को आगे बढ़ने की स्पष्ट दिशा प्रदान करता है। विजन स्टेटमेंट व्यवसाय के उद्देश्य को

कर्मचारियों और हितधारकों तक पहुंचाता है और उन्हें उस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए प्रेरणा और प्रोत्साहन देता है।

Here are the reasons why both the mission statement and the vision statement are important:

यहां वे कारण दिए गए हैं कि मिशन स्टेटमेंट और विजन स्टेटमेंट दोनों क्यों महत्वपूर्ण हैं:

- The mission and vision statements offer the reason behind the company's
- कंपनी के मिशन और विजन स्टेटमेंट कंपनी के उद्देश्यों के पीछे का कारण बताते हैं।

purpose and offer a sense of belonging to all employees. These statements are the epitome of the identity of the business and hold the motto and dogma of the organization.

उद्देश्य को पूरा करना और सभी कर्मचारियों को अपनेपन की भावना प्रदान करना। ये कथन व्यवसाय की पहचान का सार हैं और संगठन के आदर्श वाक्य और सिद्धांतों को समाहित करते हैं।

- The mission and vision statements describe the ways in which the
- मिशन और विज़न स्टेटमेंट उन तरीकों का वर्णन करते हैं जिनसे...

business operates. As these describe the sole means of the organizations' existence, they also act as indicators of the path which the business needs to take in order to fulfill goals that have been highlighted in both mission and vision statements.

व्यवसाय का संचालन इन्हीं के आधार पर होता है। चूंकि ये संगठन के अस्तित्व के एकमात्र साधन का वर्णन करते हैं, इसलिए ये उस मार्ग के संकेतक के रूप में भी कार्य करते हैं जिसे व्यवसाय को मिशन और विजन स्टेटमेंट में उल्लिखित लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अपनाना होगा।

- The mission and vision statements also act as central points for the

- मिशन और विजन स्टेटमेंट भी केंद्रीय बिंदुओं के रूप में कार्य करते हैं।

employees through which they can identify themselves with their workplace. These statements offer them a clear direction and help them stay on the right track.

ये कथन कर्मचारियों को उनके कार्यस्थल से जुड़ाव महसूस कराने में मदद करते हैं। ये कथन उन्हें स्पष्ट दिशा प्रदान करते हैं और सही राह पर बने रहने में सहायक होते हैं।

- Both of these statements help in translating the organization's objectives

- ये दोनों कथन संगठन के उद्देश्यों को समझने में सहायक होते हैं।

in work structures and for assigning tasks that must be conducted in order to achieve the organization's goals.

कार्य संरचनाओं में और संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए किए जाने वाले कार्यों को सौंपने के लिए।

- The mission and vision statements offer the philosophy of the

- मिशन और विजन स्टेटमेंट संगठन के दर्शन को दर्शाते हैं।

organization's existence to its staff and employees. All the hired individuals require some meaning in their work, which is exactly what mission and vision statements offer them.

संगठन का अस्तित्व उसके कर्मचारियों और स्टाफ के लिए महत्वपूर्ण है। सभी नियुक्त व्यक्तियों को अपने काम में कुछ अर्थ की आवश्यकता होती है, और मिशन और विजन स्टेटमेंट उन्हें यही प्रदान करते हैं।

These are some of the numerous reasons why creating both vision and mission statements are important for your private clinic. This would help you in sharing the measurable and primary objectives and the main purpose of your private practice with all the employees. Moreover, these statements also

include the values of the organization which can be shared with all the employees. Most importantly, these statements help in keeping everyone focused in one direction which in turn is beneficial for the future of your clinic.

ये कुछ ऐसे कारण हैं जिनकी वजह से आपके निजी क्लिनिक के लिए विज़न और मिशन स्टेटमेंट बनाना महत्वपूर्ण है। इससे आपको अपने सभी कर्मचारियों के साथ अपने निजी क्लिनिक के मुख्य उद्देश्यों और प्रयोजन को साझा करने में मदद मिलेगी। इसके अलावा, इन स्टेटमेंट में संगठन के मूल्यों को भी शामिल किया जाता है, जिन्हें सभी कर्मचारियों के साथ साझा किया जा सकता है। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि ये स्टेटमेंट सभी को एक ही दिशा में केंद्रित रखने में मदद करते हैं, जो अंततः आपके क्लिनिक के भविष्य के लिए लाभदायक होता है।

Creating the Right One

सही का निर्माण करना

Once you have a clear understanding of what your private practice would do and why, it places you in the right position to begin developing both of these statements in a way that captures and showcases your ideas. When you are coming up with ideas for both the mission and vision statements, you must keep in mind that they must be enduring and broad.

एक बार जब आपको यह स्पष्ट रूप से समझ आ जाए कि आपका निजी व्यवसाय क्या करेगा और क्यों, तो आप अपने विचारों को अभिव्यक्त करने और प्रदर्शित करने के लिए इन दोनों कथनों को विकसित करने की सही स्थिति में आ जाते हैं। मिशन और विज़न स्टेटमेंट दोनों के लिए विचार करते समय, आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि वे स्थायी और व्यापक होने चाहिए।

If both the statements are wider in scope, it allows for a sense of continuity with the broad purposes, traditions and history of the community. These

statements must be created to last so that they guide all efforts in the present and also in the future.

यदि दोनों कथन व्यापक दायरे वाले हों, तो इससे समुदाय के व्यापक उद्देश्यों, परंपराओं और इतिहास के साथ निरंतरता का भाव बना रहता है। ये कथन ऐसे होने चाहिए जो स्थायी हों और वर्तमान एवं भविष्य में सभी प्रयासों का मार्गदर्शन कर सकें।

Making the Vision Statement

दृष्टि विवरण तैयार करना

Firstly, keep in mind that in many cases it takes various vision statements to completely capture the true essence of your private clinic. Right at the start, there is no need for a perfect phrase. Avoid pressurizing yourself. Begin with the process of brainstorming as it is the most effective way of generating good ideas. You can involve all the present employees or your partners in this process. Write down each and every idea, highlight the main points you want to project in the statement and discuss each other's ideas. You will soon realize that brainstorming cultivates the ideas and take them to the next level, especially if it is a group session.

सबसे पहले, ध्यान रखें कि कई मामलों में आपके निजी क्लिनिक के वास्तविक सार को पूरी तरह से व्यक्त करने के लिए विभिन्न विज़न स्टेटमेंट की आवश्यकता होती है। शुरुआत में ही किसी सटीक वाक्य की आवश्यकता नहीं है। खुद पर दबाव न डालें। विचारों को मंथन करके शुरुआत करें, क्योंकि यह अच्छे विचार उत्पन्न करने का सबसे प्रभावी तरीका है। आप इस प्रक्रिया में अपने सभी मौजूदा कर्मचारियों या सहयोगियों को शामिल कर सकते हैं। प्रत्येक विचार को लिख लें, स्टेटमेंट में जिन मुख्य बिंदुओं को आप प्रस्तुत करना चाहते हैं उन्हें हाइलाइट करें और एक-दूसरे के विचारों पर चर्चा करें। आप जल्द ही महसूस करेंगे कि विचारों को मंथन करने से वे विकसित होते हैं और अगले स्तर तक पहुँचते हैं, खासकर यदि यह एक समूह सत्र हो।

Once enough ideas have been formed, you can start narrowing them down by selecting the best ones from them. This will help you in highlighting the best ones and ask people to pick the best ones from them to further narrow them down.

पर्याप्त विचार प्राप्त हो जाने के बाद, आप उनमें से सर्वश्रेष्ठ विचारों का चयन करके उन्हें सीमित करना शुरू कर सकते हैं। इससे आपको सर्वश्रेष्ठ विचारों को उजागर करने में मदद मिलेगी और आप लोगों से भी उनमें से सर्वश्रेष्ठ विचारों को चुनने के लिए कह सकते हैं ताकि उन्हें और भी सीमित किया जा सके।

If you still don't think any of the phrases are good enough, you can again have a brainstorming session. Have a look at the vision statements of other companies or private practices. These can work as inspirations to you and help you in coming up with better ideas for your own vision statement.

अगर आपको अब भी कोई भी वाक्यांश पर्याप्त नहीं लगता है, तो आप दोबारा विचार-विमर्श कर सकते हैं। अन्य कंपनियों या निजी संस्थाओं के विज़न स्टेटमेंट देखें। ये आपके लिए प्रेरणा का स्रोत बन सकते हैं और आपके अपने विज़न स्टेटमेंट के लिए बेहतर विचार लाने में आपकी मदद कर सकते हैं।

However, you must keep in mind that the vision statement should represent what your clinic stands for. So, make sure that you don't get too influenced by other companies' vision statements. One way to avoid this is to keep a list of your objectives and goals with you when you are coming up with ideas so that you are on the right track.

हालांकि, आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि विज़न स्टेटमेंट आपके क्लिनिक के मूल्यों को दर्शाता हो। इसलिए, अन्य कंपनियों के विज़न स्टेटमेंट से प्रभावित न हों। इससे बचने का एक तरीका यह है कि जब आप नए विचार बना रहे हों, तो अपने उद्देश्यों और लक्ष्यों की एक सूची अपने पास रखें ताकि आप सही दिशा में आगे बढ़ सकें।

Keep on brainstorming for more ideas as this is how something would jump right out at you and feel absolutely perfect as your vision. It is best to keep the following questions in mind:

और भी विचारों पर मंथन करते रहें, क्योंकि इसी तरह आपको कोई ऐसा विचार मिल सकता है जो आपके विज़न के बिल्कुल अनुरूप हो। निम्नलिखित प्रश्नों को ध्यान में रखना सबसे अच्छा रहेगा:

- Would this phrase motivate and encourage people to work for a common
  - क्या यह वाक्यांश लोगों को एक साझा लक्ष्य के लिए काम करने के लिए प्रेरित और प्रोत्साहित करेगा?

goal?

लक्ष्य?

- Would this statement provide hope during hard times for an improved
  - क्या यह कथन कठिन समय में बेहतर भविष्य की उम्मीद जगाएगा?

future?

भविष्य?

- Would it work as an inspiration for the entire staff to achieve the goals
  - क्या यह पूरे स्टाफ के लिए लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रेरणा का काम करेगा?

through effective and positive actions?

प्रभावी और सकारात्मक कार्यों के माध्यम से?

There is no need to use fancy words or phrases. Keep it simple and precise so that everyone can relate to it and get inspired by it, which is exactly what a vision statement is all about.

बड़े-बड़े शब्दों या वाक्यांशों का इस्तेमाल करने की कोई ज़रूरत नहीं है। इसे सरल और सटीक रखें ताकि हर कोई इससे जुड़ सके और इससे प्रेरणा ले सके, और यही तो विज़न स्टेटमेंट का मूल उद्देश्य है।

Mission Statement

मिशन वक्तव्य

The method of creating a mission statement is similar to that of creating the vision statement. This process also requires the same brainstorming sessions in order to come up with ideas for the right mission statement. However, you need to keep in mind that even though there can be multiple vision statements for your private practice, the mission statement must be only one.

मिशन स्टेटमेंट बनाने की विधि विज़न स्टेटमेंट बनाने की विधि के समान ही है। इस प्रक्रिया में भी सही मिशन स्टेटमेंट के लिए विचार-विमर्श सत्र आवश्यक होते हैं। हालांकि, आपको यह ध्यान रखना होगा कि भले ही आपके निजी व्यवसाय के लिए कई विज़न स्टेटमेंट हो सकते हैं, मिशन स्टेटमेंट केवल एक ही होना चाहिए।

Once you have followed the same brainstorming process for creating this statement too and have generated a few good ideas, you must answer the following questions to further narrow down your choices:

इस कथन को बनाने के लिए भी उसी विचार-मंथन प्रक्रिया का पालन करने के बाद, यदि आपने कुछ अच्छे विचार उत्पन्न कर लिए हैं, तो आपको अपने विकल्पों को और सीमित करने के लिए निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर देने होंगे:

- Would this statement perfectly narrate what your private practice does,
    - क्या यह कथन आपके निजी प्रैक्टिस के कार्यों का सटीक वर्णन करता है?

would do and why?

आप क्या करेंगे और क्यों?

- Is the statement concise?
- क्या कथन संक्षिप्त है?
- Is the statement result-oriented?
- क्या यह कथन परिणामोन्मुखी है?
- Does the statement include the people and goals that are integral for the
- क्या इस कथन में उन लोगों और लक्ष्यों को शामिल किया गया है जो इसके लिए अभिन्न अंग हैं?

practice?

अभ्यास?

These questions will help you in coming up with the right mission statement that meets all the requirements of your private practice.

ये प्रश्न आपको एक ऐसा सही मिशन स्टेटमेंट तैयार करने में मदद करेंगे जो आपके निजी प्रैक्टिस की सभी आवश्यकताओं को पूरा करता हो।

We are sharing the Mission Statement of SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center, Kota (Figure 8.1):

हम सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर, कोटा का मिशन स्टेटमेंट साझा कर रहे हैं (चित्र 8.1):

SuVi Eye Hospital
Competent Care with Compassion
An ISO 9001:2008 Certified Hospital
SUVI EYE HOSPITAL & LASIK LASER CENTER
Competent Care with Compassion
MISSION & VISION STATEMENT
The doctors, staff and management of SUVI EYE HOSPITAL & LASIK LASER CENTER are committed to provide the best possible treatment in the field of eye care to all patients based on the following guiding principles-
People - Dignified treatment for everyone; Respect for our patients and our team.
Communication - Complete information to the patient.
Service Excellence – Our desire is to exceed your expectations.
Honesty - Utmost transparency.
Responsibility – We accept responsibility for all our work and any human failings.
Quality – We are committed to provide the best care for every eye through well-trained doctors from the best institutes, latest technology and continuous upgradation.
Feedback- We welcome your suggestions to maintain and improve our quality.
Dr Vidushi Sharma
MD (AIIMS), FRCS (U.K.)
Oculoplastic & Pediatric Ophthalmology
Fellowship, University of Sydney, Australia
Dr Suresh K Pandey
MS (PGI), ASF (USA)
Anterior Segment Fellowship, Storm Eye Institute, USA, Visiting Assistant Professor, Moran Eye Institute, Salt Lake City, USA; University of Sydney, Ausralia

Useful Tips to Create Right Statements

सही कथन बनाने के लिए उपयोगी सुझाव

Following are some useful tips that can help you in creating an effective mission statement and vision statement for your private practice:

नीचे कुछ उपयोगी सुझाव दिए गए हैं जो आपके निजी प्रैक्टिस के लिए एक प्रभावी मिशन स्टेटमेंट और विजन स्टेटमेंट बनाने में आपकी मदद कर सकते हैं:

1. The statements must reflect the goals and objectives of your private

1. इन कथनों में आपके निजी लक्ष्यों और उद्देश्यों का प्रतिबिंब होना चाहिए।

practice and describe what you and your practice stands for - both externally (community, patients, patients' families) and internally (direct stakeholders and staff). It must sum up the priorities of the company and

अपने व्यवसाय का वर्णन करें और बताएं कि आप और आपका व्यवसाय किस बात का प्रतिनिधित्व करते हैं - बाह्य रूप से (समुदाय, मरीज़, मरीज़ों के परिवार) और आंतरिक रूप से (प्रत्यक्ष हितधारक और कर्मचारी)। इसमें कंपनी की प्राथमिकताओं का सार होना चाहिए।

share the culture of your organization.

अपने संगठन की संस्कृति साझा करें।

2. For the mission statement, four main elements are crucial – specificity,

2. मिशन स्टेटमेंट के लिए चार मुख्य तत्व महत्वपूर्ण हैं - विशिष्टता,

plausibility, inspiration and value. You need to convey all these four elements in a short and precise sentence. It is important that the statement showcases the value of your practice, the reason for its existence, acts as inspiration and motivates all the staff. It must be relevant, specific and reasonable.

विश्वसनीयता, प्रेरणा और मूल्य। आपको इन चारों तत्वों को एक संक्षिप्त और सटीक वाक्य में व्यक्त करना होगा। यह महत्वपूर्ण है कि आपका कथन आपके संस्थान के महत्व, उसके

अस्तित्व के कारण को प्रदर्शित करे, प्रेरणा का स्रोत बने और सभी कर्मचारियों को प्रेरित करे। यह प्रासंगिक, विशिष्ट और तर्कसंगत होना चाहिए।

3. In order to create effective statements, ask yourself the following

3. प्रभावी कथन बनाने के लिए, स्वयं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें।

important questions:

महत्वपूर्ण प्रश्न:

- What should be the expectations of the staff and other employees
- कर्मचारियों और अन्य कर्मचारियों से क्या अपेक्षाएँ होनी चाहिए?

regarding their workplace?

उनके कार्यस्थल के संबंध में?

- Who are your target patients and in what way can your private practice
- आपके लक्षित मरीज कौन हैं और आपका निजी क्लिनिक किस प्रकार आपकी मदद कर सकता है?

enhance their life?

क्या इससे उनका जीवन बेहतर होगा?

- Which are the values that are integral for the practice? Which morals and
- अभ्यास के लिए कौन से मूल्य अभिन्न हैं? कौन से नैतिक मूल्य और

beliefs you want to be practiced in the workplace and how will you apply them? Are there any specific ethical standards and regulations you want to employ? What are the founding principles upon which you have based your practice?

आप कार्यस्थल पर किन मान्यताओं का पालन करना चाहते हैं और आप उन्हें कैसे लागू करेंगे? क्या आप कुछ विशिष्ट नैतिक मानकों और नियमों का पालन करना चाहते हैं? आपके कार्य करने के मूल सिद्धांत क्या हैं?

- In what ways would you define your success? How would you measure
- आप अपनी सफलता को किन तरीकों से परिभाषित करेंगे? आप इसे कैसे मापेंगे?

it? In what ways are you planning to achieve it?

आप इसे किस तरह से हासिल करने की योजना बना रहे हैं?

4. Both of the statements must summarize concisely the unique positioning

4. दोनों कथनों में विशिष्ट स्थिति का संक्षिप्त सारांश होना चाहिए।

of your private practice, both externally and internally. It is essential that you restrict the statements to a single or a maximum of two sentences. Keep on revising the statements till all the points are clearly and quickly projected. Ensure that the statements are effective and memorable. It must include your private practice's main aim and purpose.

अपने निजी व्यवसाय के बाहरी और आंतरिक दोनों पहलुओं को दर्शाने वाले कथन तैयार करें। यह आवश्यक है कि आप अपने कथनों को एक या अधिकतम दो वाक्यों तक सीमित रखें। सभी बिंदुओं को स्पष्ट और संक्षेप में प्रस्तुत करने तक कथनों को लगातार संशोधित करते रहें। सुनिश्चित करें कि कथन प्रभावी और यादगार हों। इसमें आपके निजी व्यवसाय का मुख्य उद्देश्य और लक्ष्य अवश्य शामिल होना चाहिए।

5. It is essential that you create both vision and mission statements by

5. यह आवश्यक है कि आप विजन और मिशन स्टेटमेंट दोनों तैयार करें।

incorporating the views and opinions of your partners and team. This will enable you to not just create a comprehensive and better statement but this will make your staff be more invested in the goals of your practice since they

were the ones who helped in creating the vision and mission of the company. Since your mission and vision statements reflect the purpose and aims of your practice, if you are transparent with the staff, then it would project a better and more effective message.

अपने सहयोगियों और टीम के विचारों और राय को शामिल करें। इससे न केवल आप एक व्यापक और बेहतर बयान तैयार कर पाएंगे, बल्कि इससे आपके कर्मचारी भी आपकी कंपनी के लक्ष्यों में अधिक रुचि लेंगे, क्योंकि उन्होंने ही कंपनी की दृष्टि और मिशन को बनाने में योगदान दिया है। चूंकि आपके मिशन और विजन स्टेटमेंट आपकी कंपनी के उद्देश्य और लक्ष्यों को दर्शाते हैं, इसलिए कर्मचारियों के साथ पारदर्शिता बनाए रखने से एक बेहतर और अधिक प्रभावी संदेश जाएगा।

You must remember that the mission and vision statements are not merely created one time. These can be reviewed and changed as your private practice starts growing and progressing. Once it starts to prosper and your practice starts achieving its goals, soon it would be time to create newer goals and objectives and hence, revision of the mission and vision statements. But, it is important that even when these statements are revised, the overall identity and culture of the private practice stays the same.

आपको यह याद रखना चाहिए कि मिशन और विज़न स्टेटमेंट केवल एक बार नहीं बनाए जाते। जैसे-जैसे आपका निजी व्यवसाय बढ़ता और प्रगति करता है, इनकी समीक्षा और इनमें बदलाव किए जा सकते हैं। एक बार जब आपका व्यवसाय फलने-फूलने लगे और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने लगे, तो जल्द ही नए लक्ष्य और उद्देश्य बनाने का समय आ जाएगा और इसलिए मिशन और विज़न स्टेटमेंट में संशोधन करना आवश्यक होगा। लेकिन, यह महत्वपूर्ण है कि इन स्टेटमेंट में संशोधन के बावजूद, निजी व्यवसाय की समग्र पहचान और संस्कृति अपरिवर्तित रहे।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ A mission statement is what defines the present state of the private practice or company as well as its objectives and goals.

➢ मिशन स्टेटमेंट वह होता है जो निजी प्रैक्टिस या कंपनी की वर्तमान स्थिति के साथ-साथ उसके उद्देश्यों और लक्ष्यों को परिभाषित करता है।

➢ A vision statement is what defines the future state of the private practice or company, what the business is hoping to become.

➢ विजन स्टेटमेंट वह होता है जो निजी प्रैक्टिस या कंपनी की भविष्य की स्थिति को परिभाषित करता है, यानी व्यवसाय क्या बनना चाहता है।

➢ The mission and vision statements embody what the company represents, strives to become and the direction it is going.

➢ मिशन और विजन स्टेटमेंट कंपनी के प्रतिनिधित्व, उसके लक्ष्यों और उसकी वर्तमान दिशा को दर्शाते हैं।

➢ This would help you in sharing the measurable and primary objectives and the main purpose of your private practice with all the employees.

➢ इससे आपको अपने निजी व्यवसाय के मापने योग्य और प्राथमिक उद्देश्यों तथा मुख्य प्रयोजन को सभी कर्मचारियों के साथ साझा करने में मदद मिलेगी।

➢ Begin with the process of brainstorming as it is the most effective way of generating good ideas.

➢ विचारों को मंथन करने की प्रक्रिया से शुरुआत करें क्योंकि यह अच्छे विचार उत्पन्न करने का सबसे प्रभावी तरीका है।

➢ Write down each and every idea, highlight the main points you want to project in the statement and discuss each other's ideas.

➢ प्रत्येक विचार को लिख लें, अपने कथन में जिन मुख्य बिंदुओं को आप प्रस्तुत करना चाहते हैं उन्हें हाइलाइट करें और एक-दूसरे के विचारों पर चर्चा करें।

➢ Keep a list of your objectives and goals with you when you are coming up with ideas so that you are on the right track.

➢ जब आप नए विचार सोच रहे हों तो अपने उद्देश्यों और लक्ष्यों की एक सूची अपने पास रखें ताकि आप सही दिशा में आगे बढ़ सकें।

➢ Keep both statements simple and precise so that everyone can relate to them and get inspired by it.

➢ दोनों कथनों को सरल और सटीक रखें ताकि हर कोई उनसे जुड़ाव महसूस कर सके और उनसे प्रेरणा प्राप्त कर सके।

➢ It is important that the statement showcases the value of your practice and the reason for its existence; it should act as an inspiration and motivate all the staff.

➢ यह महत्वपूर्ण है कि यह विवरण आपके व्यवसाय के महत्व और उसके अस्तित्व के कारण को प्रदर्शित करे; यह सभी कर्मचारियों के लिए प्रेरणा का स्रोत और प्रेरक होना चाहिए।

➢ These mission and vision statements must be revised accordingly as your private practice starts growing and prospering with the achievement of the goals.

➢ जैसे-जैसे आपके निजी व्यवसाय का विकास और समृद्धि बढ़ती है और लक्ष्य प्राप्त होते जाते हैं, वैसे-वैसे इन मिशन और विजन स्टेटमेंट को तदनुसार संशोधित किया जाना चाहिए।

Part II

भाग II

Looking at the Big Picture

समग्र परिप्रेक्ष्य को देखते हुए

Chapter 9

अध्याय 9

Operational Processes, Procedures and Practices

परिचालनात्मक प्रक्रियाएं, कार्यविधियां और प्रथाएं

"A company can seize extra-ordinary opportunities

"एक कंपनी असाधारण अवसरों का लाभ उठा सकती है"

only if it is very good at the ordinary operations."

"यह तभी संभव है जब वह सामान्य कार्यों में बहुत कुशल हो।"

– Marcel Telles

– मार्सेल टेल्स

Determining the Payment Methods

भुगतान विधियों का निर्धारण

This is another important factor you would have to decide before opening the doors of your private clinic for the patients. It is important to offer a payment structure that is convenient for the patients and is also beneficial for you. Moreover, you must also keep on reviewing it in order to ensure that you incorporate the payment preferences of your patients and to determine if you are fulfilling the needs of your patients and your business.

अपने निजी क्लिनिक को मरीजों के लिए खोलने से पहले आपको एक और महत्वपूर्ण कारक पर निर्णय लेना होगा। यह जरूरी है कि आप एक ऐसी भुगतान प्रणाली पेश करें जो मरीजों के लिए सुविधाजनक हो और आपके लिए भी लाभदायक हो। इसके अलावा, आपको इसकी नियमित रूप से समीक्षा करते रहना चाहिए ताकि आप अपने मरीजों की भुगतान संबंधी

प्राथमिकताओं को ध्यान में रख सकें और यह सुनिश्चित कर सकें कि आप अपने मरीजों और अपने व्यवसाय दोनों की जरूरतों को पूरा कर रहे हैं।

This is crucial as it will ensure that you can manage and effectively maintain your private practice's cash flow. All the payment methods come with their own set of advantages and disadvantages. There isn't anyone right payment method that you can choose. The best one is the method that fulfills your business' needs and also meets the requirements of your patients.

यह बेहद महत्वपूर्ण है क्योंकि इससे आप अपने निजी प्रैक्टिस के कैश फ्लो को प्रभावी ढंग से प्रबंधित और बनाए रख सकेंगे। सभी भुगतान विधियों के अपने-अपने फायदे और नुकसान हैं। कोई एक सही भुगतान विधि नहीं है जिसे आप चुन सकें। सबसे अच्छी विधि वही है जो आपके व्यवसाय की जरूरतों और आपके मरीजों की आवश्यकताओं को पूरा करती हो।

You must go through all the pros and cons of various payment methods and determine how well they meet your requirements and needs and how it affects your patients before making your final decision. For instance, if you opt for cash, then it has the benefit of being reliable and anonymous. However, it also comes with an increased risk of theft and can be expensive to handle. Alternatively, opting for credit or debit card payments offer a decreased theft risk and are quick. However, you need the equipment, electricity and also have to pay its fee.

अंतिम निर्णय लेने से पहले, आपको विभिन्न भुगतान विधियों के सभी फायदे और नुकसानों पर विचार करना चाहिए और यह निर्धारित करना चाहिए कि वे आपकी आवश्यकताओं और जरूरतों को कितनी अच्छी तरह पूरा करते हैं और आपके मरीजों पर इसका क्या प्रभाव पड़ता है। उदाहरण के लिए, यदि आप नकद भुगतान का विकल्प चुनते हैं, तो यह विश्वसनीय और गुमनाम होने का लाभ देता है। हालांकि, इसमें चोरी का खतरा बढ़ जाता है और इसे संभालना महंगा पड़ सकता है। दूसरी ओर, क्रेडिट या डेबिट कार्ड से भुगतान करने पर चोरी

का खतरा कम होता है और यह त्वरित होता है। हालांकि, इसके लिए आपको उपकरण, बिजली की आवश्यकता होगी और इसका शुल्क भी देना होगा।

Here are a few questions you can ponder on when deciding the mode of payment:

भुगतान का तरीका तय करते समय आप निम्नलिखित कुछ प्रश्नों पर विचार कर सकते हैं:

- What would be the preferences of your patients when paying for your
- आपके मरीजों को आपकी सेवाओं के लिए भुगतान करते समय क्या प्राथमिकताएं होंगी?

services and treatments?

सेवाएं और उपचार?

- Would you need to quickly access funds now and then in order to
- क्या आपको समय-समय पर तुरंत धन की आवश्यकता होगी?

maintain your business?

क्या आप अपना व्यवसाय बनाए रख सकते हैं?

- Would there be a need to follow-up on patients regarding the payments?
- क्या भुगतान के संबंध में मरीजों से फॉलो-अप करने की आवश्यकता होगी?
- What is the total amount that is required in all the methods of payment
- भुगतान के सभी तरीकों में कुल कितनी राशि की आवश्यकता है?

you are considering?

आप किस बारे में सोच रहे हैं?

- Would there be any delays in distributing and purchasing the inventory
- क्या इन्वेंट्री के वितरण और खरीद में कोई देरी होगी?

and payment received?

और भुगतान प्राप्त हुआ?

Aside from answering the above questions, there are a few other things you must take into consideration including:

उपरोक्त प्रश्नों के उत्तर देने के अलावा, आपको कुछ अन्य बातों पर भी विचार करना होगा, जिनमें शामिल हैं:

- **Patient Preferences –** When you offer the mode of payment preferred by
- रोगी की प्राथमिकताएँ – जब आप भुगतान का वह तरीका पेश करते हैं जो रोगी को पसंद हो

your patients, you are more likely to receive the payment in time. The most preferred and common mode of payment is via debit or credit cards.

अपने मरीजों से समय पर भुगतान प्राप्त होने की संभावना अधिक होती है। भुगतान का सबसे पसंदीदा और प्रचलित तरीका डेबिट या क्रेडिट कार्ड है।

- **Risk –** You of course have to ponder over the risks that come with the
- जोखिम – आपको निश्चित रूप से इससे जुड़े जोखिमों पर विचार करना होगा।

selected mode of payment. Ensure that you consider all the aspects and their impact on your private practice.

भुगतान का चयनित तरीका। सुनिश्चित करें कि आप सभी पहलुओं और निजी प्रैक्टिस पर उनके प्रभाव पर विचार करें।

- **Privacy –** There are certain modes of payment that offer more privacy
- गोपनीयता – भुगतान के कुछ तरीके अधिक गोपनीयता प्रदान करते हैं।

than others. For instance, all the transactions are instantly recorded when payment is made via credit cards. There may be some patients who would rather pay with cash for medical treatments to maintain their privacy.

अन्य सुविधाओं की तुलना में, क्रेडिट कार्ड से भुगतान करने पर सभी लेनदेन तुरंत रिकॉर्ड हो जाते हैं। उदाहरण के लिए, कुछ मरीज़ अपनी गोपनीयता बनाए रखने के लिए चिकित्सा उपचार के लिए नकद भुगतान करना पसंद कर सकते हैं।

- **Service Charges –** Credit and debit card providers typically charge a

- सेवा शुल्क – क्रेडिट और डेबिट कार्ड प्रदाता आमतौर पर शुल्क लेते हैं।

specific amount as service charges which can either be per transaction or monthly charges.

सेवा शुल्क के रूप में एक निश्चित राशि, जो प्रति लेनदेन या मासिक शुल्क के रूप में हो सकती है।

- **Cost of Transactions –** In some payment methods, there might be a

- लेन-देन की लागत – कुछ भुगतान विधियों में, लागत लग सकती है।

percentage or specific amount of transaction cost for every transaction. You would also have to determine the volume of transaction that you are anticipating, the average amount of the transaction and would also have to consider the added services you would opt for and their charges.

प्रत्येक लेनदेन के लिए प्रतिशत या विशिष्ट लेनदेन लागत की गणना करें। आपको अपेक्षित लेनदेन की मात्रा, लेनदेन की औसत राशि निर्धारित करनी होगी और साथ ही उन अतिरिक्त सेवाओं और उनके शुल्कों पर भी विचार करना होगा जिनका आप चयन करेंगे।

- **Dependency on Telecommunications and Electrical Infrastructure –**

- दूरसंचार और विद्युत अवसंरचना पर निर्भरता –

There may be certain modes of payment that rely on electricity or phone network which means, if these systems are down, then the selected modes of payment would not be available.

कुछ भुगतान विधियां बिजली या फोन नेटवर्क पर निर्भर हो सकती हैं, जिसका अर्थ है कि यदि ये सिस्टम बंद हो जाते हैं, तो चयनित भुगतान विधियां उपलब्ध नहीं होंगी।

- **Growth –** You also need to determine what your future goals are. What

- विकास – आपको अपने भविष्य के लक्ष्यों को भी निर्धारित करना होगा।

are the processes, systems or technologies that you would want to integrate into your practice eventually? You need to realize that the financial world is rapidly changing. Hence, it is best to conduct thorough

क्या वे प्रक्रियाएं, प्रणालियां या प्रौद्योगिकियां हैं जिन्हें आप अंततः अपने व्यवसाय में एकीकृत करना चाहेंगे? आपको यह समझना होगा कि वित्तीय जगत तेजी से बदल रहा है। इसलिए, गहन विश्लेषण करना सबसे अच्छा है।

research to create a future-proof payment method for your private practice. Indeed, you can always switch payment providers, but this also means investing more time and effort. A better and more effective way is to determine your future needs as well as your current needs so that you can make the right choice.

अपने निजी व्यवसाय के लिए भविष्य के अनुकूल भुगतान विधि बनाने हेतु शोध करें। बेशक, आप भुगतान प्रदाता बदल सकते हैं, लेकिन इसका अर्थ है अधिक समय और प्रयास लगाना। एक बेहतर और अधिक प्रभावी तरीका यह है कि आप अपनी वर्तमान और भविष्य की आवश्यकताओं का निर्धारण करें ताकि आप सही चुनाव कर सकें।

- **Speed –** All the means of payments utilize various partnerships, networks

- गति – भुगतान के सभी माध्यम विभिन्न साझेदारियों और नेटवर्कों का उपयोग करते हैं।

and technology stacks which indicate that there could be a variation in the level of speed they would offer. For your patients, the speed of transactions would be important. There are certain payment gateways that don't have the

required capacity to perform the transactions instantly which leaves your customer waiting. However, at the backhand, the speed of settlement determines how fast you would be receiving the funds. Even though the speed of a payment mode can be complex to evaluate, it is still a crucial consideration.

और तकनीकी संरचनाएं यह संकेत देती हैं कि उनकी गति में भिन्नता हो सकती है। आपके मरीजों के लिए, लेन-देन की गति महत्वपूर्ण होगी। कुछ भुगतान गेटवे में लेन-देन को तुरंत पूरा करने की आवश्यक क्षमता नहीं होती है, जिससे आपके ग्राहक को प्रतीक्षा करनी पड़ती है। हालांकि, दूसरी ओर, निपटान की गति यह निर्धारित करती है कि आपको धनराशि कितनी जल्दी प्राप्त होगी। हालांकि भुगतान माध्यम की गति का मूल्यांकन करना जटिल हो सकता है, फिर भी यह एक महत्वपूर्ण पहलू है।

- **Additional Value –** Aside from conveying the transaction information,

- अतिरिक्त मूल्य – लेन-देन की जानकारी देने के अलावा,

payment gateways also offer certain additional value services. A service like effective reporting can result in drastically enhancing your profits and sales or fraud detection can reduce the likelihood of fraud cases and chargebacks.

पेमेंट गेटवे कुछ अतिरिक्त मूल्य वाली सेवाएं भी प्रदान करते हैं। प्रभावी रिपोर्टिंग जैसी सेवा से आपके मुनाफे और बिक्री में काफी वृद्धि हो सकती है, या धोखाधड़ी का पता लगाने से धोखाधड़ी के मामलों और चार्जबैक की संभावना कम हो सकती है।

These are some of the main considerations you would have to ponder before you make the final selection of the payment method.

भुगतान विधि का अंतिम चयन करने से पहले आपको जिन मुख्य बातों पर विचार करना होगा, वे ये हैं।

Figuring out Payment Options for Patients

मरीजों के लिए भुगतान विकल्पों का पता लगाना

You can offer your patients specific payment plans to make it more convenient for them to pay for your services and treatments. A payment plan is like an agreement between your patient and your practice which spreads out the treatment costs in management amounts over a specific number of days, weeks or months. When opting for payment plans, it is best to get some legal help in order to make contracts that include all the necessary details like penalties for missed payments, payment terms and the time and duration of expected payment to be completed. Creating a legal document ensures that the interests of both parties are secured and protected and also acts as proof for later date payment if required.

आप अपने मरीजों को भुगतान के लिए विशेष भुगतान योजनाएँ दे सकते हैं ताकि उन्हें आपकी सेवाओं और उपचारों के लिए भुगतान करना आसान हो जाए। भुगतान योजना आपके मरीज और आपके क्लिनिक के बीच एक समझौता होता है, जिसके तहत उपचार की लागत को कुछ दिनों, हफ्तों या महीनों में किस्तों में बाँटा जाता है। भुगतान योजना चुनते समय, कानूनी सहायता लेना सबसे अच्छा होता है ताकि ऐसे अनुबंध तैयार किए जा सकें जिनमें सभी आवश्यक विवरण शामिल हों, जैसे कि भुगतान में देरी होने पर जुर्माना, भुगतान की शर्तें और अपेक्षित भुगतान की समयावधि। कानूनी दस्तावेज़ बनाने से दोनों पक्षों के हितों की रक्षा होती है और आवश्यकता पड़ने पर यह भविष्य में भुगतान के प्रमाण के रूप में भी काम करता है।

These payment plans are beneficial when expensive treatments and services are being used which are what your patients need but they cannot afford to make the full payment instantly. If you want to offer payment plans or opt for one, the treatment is done; but instead of upfront, it is best to ensure that your patients first make a non-refundable deposit to confirm their reservation and

to avoid cancellation. Once a deposit is made, the patient is encouraged to go through the entire treatment process and avoid missing any appointments. This also enhances the flow of cash and helps in predicting the business finances for the course of a few months.

ये भुगतान योजनाएँ तब फायदेमंद होती हैं जब मरीज़ों को महंगे उपचार और सेवाओं की आवश्यकता होती है, लेकिन वे तुरंत पूरा भुगतान करने में असमर्थ होते हैं। यदि आप भुगतान योजनाएँ देना चाहते हैं या ऐसी किसी योजना का विकल्प चुनते हैं, तो उपचार आसान हो जाता है; लेकिन अग्रिम भुगतान के बजाय, बेहतर यह है कि मरीज़ पहले एक अप्रतिदेय राशि जमा करें ताकि उनकी बुकिंग पक्की हो जाए और कैंसलेशन से बचा जा सके। एक बार जमा राशि जमा हो जाने पर, मरीज़ को पूरी उपचार प्रक्रिया में भाग लेने और कोई भी अपॉइंटमेंट न छोड़ने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। इससे नकदी प्रवाह भी बढ़ता है और कुछ महीनों के लिए व्यवसाय की वित्तीय स्थिति का अनुमान लगाने में मदद मिलती है।

Aside from payment plans, financing can also be offered to your patients. Finances break down the total treatment cost into manageable sections, typically by borrowing the amount upfront and then returning the amount in a specific time period with interest. This service is offered by various companies who are responsible for evaluating your patient's financial situation before they approve the loan for the treatment. Providing this option to your patients who can't afford to pay upfront for the cost of the treatment, will help them in getting the right treatment they need at the right time without worrying about making upfront payments.

भुगतान योजनाओं के अलावा, आप अपने मरीजों को वित्तीय सहायता भी दे सकते हैं। वित्तीय सहायता में उपचार की कुल लागत को छोटे-छोटे हिस्सों में बाँट दिया जाता है, जिसमें आमतौर पर अग्रिम राशि उधार ली जाती है और फिर ब्याज सहित एक निश्चित समयावधि में वापस करना होता है। यह सेवा कई कंपनियों द्वारा प्रदान की जाती है, जो उपचार के लिए

ऋण स्वीकृत करने से पहले आपके मरीज की वित्तीय स्थिति का मूल्यांकन करती हैं। जो मरीज उपचार की लागत का अग्रिम भुगतान करने में असमर्थ हैं, उन्हें यह विकल्प प्रदान करने से उन्हें अग्रिम भुगतान की चिंता किए बिना सही समय पर सही उपचार प्राप्त करने में मदद मिलेगी।

Opting for this option means that your private practice will be getting the complete treatment cost upfront. This removes the risk that comes with payment plans like payments missed. However, it is best to conduct proper research before you opt for this service. There are certain companies that put penalties on the clinic or company if the patients/clients fail to make the payment, which means, offering this plan might not be beneficial for you.

इस विकल्प को चुनने का मतलब है कि आपके निजी क्लिनिक को इलाज का पूरा खर्च अग्रिम रूप से मिल जाएगा। इससे किश्तों में भुगतान चूकने जैसे जोखिम खत्म हो जाते हैं। हालांकि, इस सेवा को चुनने से पहले अच्छी तरह से जांच-पड़ताल कर लेना बेहतर होगा। कुछ कंपनियां भुगतान न करने पर क्लिनिक या कंपनी पर जुर्माना लगाती हैं, इसलिए यह योजना आपके लिए फायदेमंद नहीं हो सकती है।

Modes of Payments

भुगतान के तरीके

There are numerous modes of payment you can offer your patients. You can even opt for two to three of these for the ease of your patients. Following are the most common and preferred ones:

आप अपने मरीजों को भुगतान के कई विकल्प दे सकते हैं। मरीजों की सुविधा के लिए आप इनमें से दो-तीन विकल्प चुन सकते हैं। निम्नलिखित सबसे आम और पसंदीदा विकल्प हैं:

Cash

नकद

There are numerous individuals for whom medical procedures and treatments are a private matter, which is something that would be considered when determining the payment method. Some of your patients might want to make cash payments so that the name of the clinic doesn't show in their statements or bills. Nevertheless, it is essential that your practice declares all of the payments made with cash so as not to be viewed as fraud. Any private practice or clinic that is caught doing fraudulent activities would be penalized by law and would of course lose its credibility with its patients.

कई लोगों के लिए चिकित्सा प्रक्रियाएं और उपचार निजी मामले होते हैं, और भुगतान विधि तय करते समय इस बात का ध्यान रखा जाता है। आपके कुछ मरीज़ नकद भुगतान करना चाहेंगे ताकि उनके बिल या विवरण में क्लिनिक का नाम न दिखे। फिर भी, यह ज़रूरी है कि आपका क्लिनिक नकद में किए गए सभी भुगतानों की जानकारी दे ताकि इसे धोखाधड़ी न माना जाए। धोखाधड़ी करते पकड़े जाने पर किसी भी निजी क्लिनिक या चिकित्सा केंद्र को दंडित किया जाएगा और ज़ाहिर है, मरीज़ों के बीच उसकी विश्वसनीयता भी कम हो जाएगी।

When offering cash payment as the payment method, you also need to consider the fact that there are plenty of chances for mistakes and human error to occur, especially if you receive a large number of patients and payments every day. If you deal with a large amount of money every day, then you would also have to consider setting up security measures and a safe storage place so as to avoid any possibilities of theft. In order to reduce this risk, it is best to create a safe which is heavy-duty to store the cash till it is deposited in a bank. Other alternatives include lockable safes, drop safes or drop boxes that have a drawer or slot at the top to deposit cash quickly. Moreover, it is also best to hire security services and install surveillance cameras throughout your clinic to enhance the security and safety of your patients, staff and the overall premises.

जब आप भुगतान विधि के रूप में नकद भुगतान का विकल्प चुनते हैं, तो आपको इस बात का भी ध्यान रखना चाहिए कि गलतियों और मानवीय त्रुटियों की काफी संभावना रहती है, खासकर यदि आपके यहाँ प्रतिदिन बड़ी संख्या में मरीज़ और भुगतान आते हैं। यदि आप प्रतिदिन बड़ी मात्रा में नकदी का लेन-देन करते हैं, तो आपको चोरी की किसी भी संभावना से बचने के लिए सुरक्षा उपाय और सुरक्षित भंडारण स्थान की व्यवस्था भी करनी होगी। इस जोखिम को कम करने के लिए, नकदी को बैंक में जमा करने तक सुरक्षित रखने के लिए एक मजबूत तिजोरी बनवाना सबसे अच्छा है। अन्य विकल्पों में लॉक करने योग्य तिजोरियाँ, ड्रॉप सेफ या ड्रॉप बॉक्स शामिल हैं जिनमें नकदी को जल्दी जमा करने के लिए ऊपर एक दराज या स्लॉट होता है। इसके अलावा, अपने मरीज़ों, कर्मचारियों और पूरे परिसर की सुरक्षा और संरक्षा बढ़ाने के लिए सुरक्षा सेवाओं को किराए पर लेना और क्लिनिक में निगरानी कैमरे लगाना भी सबसे अच्छा है।

Card Payments

कार्ड से भुगतान

If you are opting for card payments, then you also have to consider the card providers' fees or charges when deciding the pricing of your treatments. These service charges vary and depend on card providers and circumstances. There are many businesses that tackle this by charging the patients or clients to make the card payment but a majority of the companies add the card fees to the bill.

यदि आप कार्ड से भुगतान का विकल्प चुन रहे हैं, तो उपचार की कीमत तय करते समय कार्ड प्रदाताओं के शुल्क या प्रभारों पर भी विचार करना होगा। ये सेवा शुल्क अलग-अलग होते हैं और कार्ड प्रदाताओं और परिस्थितियों पर निर्भर करते हैं। कई व्यवसाय कार्ड से भुगतान करने के लिए ग्राहकों से शुल्क लेकर इस समस्या का समाधान करते हैं, लेकिन अधिकांश कंपनियां कार्ड शुल्क को बिल में जोड़ देती हैं।

Visa and MasterCard have a comparatively lower charge for merchants, but other credit and debit card charges may be as high as 3% to 5% for each transaction. The higher cost is associated with the other privileges and perks that come with using those cards. Therefore, when you determine the card payments you want to take at your clinic, it is best to start with Visa and MasterCard and once you have earned a steady stream of patients, you can actually conduct a survey about which credit or debit cards they would want your private practice to accept. Indeed, there is no pleasing each one of them, but you can provide what the majority of your patients prefer.

वीज़ा और मास्टरकार्ड से व्यापारियों को भुगतान करने पर अपेक्षाकृत कम शुल्क लगता है, लेकिन अन्य क्रेडिट और डेबिट कार्ड से प्रत्येक लेनदेन पर 3% से 5% तक शुल्क लग सकता है। यह अधिक शुल्क उन कार्डों के उपयोग से मिलने वाले अतिरिक्त विशेषाधिकारों और सुविधाओं के कारण होता है। इसलिए, जब आप अपने क्लिनिक में भुगतान के लिए कार्ड चुनने का निर्णय लें, तो वीज़ा और मास्टरकार्ड से शुरुआत करना सबसे अच्छा है। एक बार जब आपके पास नियमित रूप से मरीज़ आने लगें, तो आप एक सर्वेक्षण कर सकते हैं कि वे आपके क्लिनिक में कौन से क्रेडिट या डेबिट कार्ड स्वीकार करवाना चाहेंगे। यह सच है कि सभी को खुश करना संभव नहीं है, लेकिन आप अपने अधिकांश मरीज़ों की पसंद के अनुसार व्यवस्था कर सकते हैं।

Online Payment

ऑनलाइन भुगतान

The online payment option has gained a lot of popularity due to its ease. There are more and more patients who are opting to pay online for the consultation, services or treatment they receive at a hospital, clinic or private practice, whether if it is done through services like PayPal or through the clinic's website. This is an effective mode of payment if you are opting to offer an

online portal through which your patients can book appointments, get their reports and set appointment reminders. This is an easy and quick way of making and receiving payments. This also enables you and your staff to maintain an updated online portal of clients and review their history when needed. You can further enhance your overall intake of patients and appointments by keeping track of the appointments, sending reminders and/or rescheduling missed appointments. Moreover, it also allows better control of your patients over treatment plans and payment options.

ऑनलाइन भुगतान का विकल्प इसकी सुगमता के कारण काफी लोकप्रिय हो गया है। अस्पताल, क्लिनिक या निजी चिकित्सा केंद्र में परामर्श, सेवाओं या उपचार के लिए ऑनलाइन भुगतान करने वाले रोगियों की संख्या लगातार बढ़ रही है, चाहे वह PayPal जैसी सेवाओं के माध्यम से हो या क्लिनिक की वेबसाइट के माध्यम से। यदि आप एक ऑनलाइन पोर्टल उपलब्ध करा रहे हैं जिसके माध्यम से आपके मरीज अपॉइंटमेंट बुक कर सकते हैं, अपनी रिपोर्ट प्राप्त कर सकते हैं और अपॉइंटमेंट रिमाइंडर सेट कर सकते हैं, तो यह भुगतान का एक प्रभावी तरीका है। यह भुगतान करने और प्राप्त करने का एक आसान और त्वरित तरीका है। इससे आपको और आपके कर्मचारियों को ग्राहकों का अद्यतन ऑनलाइन पोर्टल बनाए रखने और आवश्यकता पड़ने पर उनके इतिहास की समीक्षा करने में भी मदद मिलती है। अपॉइंटमेंट पर नज़र रखकर, रिमाइंडर भेजकर और/या छूटे हुए अपॉइंटमेंट को पुनर्निर्धारित करके आप अपने रोगियों और अपॉइंटमेंट की कुल संख्या में और सुधार कर सकते हैं। इसके अलावा, यह आपको उपचार योजनाओं और भुगतान विकल्पों पर अपने रोगियों को बेहतर नियंत्रण प्रदान करने की सुविधा भी देता है।

Cheque

जाँच करना

This might seem like an antiquated means of payment but it might be helpful for a few patients. Whilst cheque are an effective means of payment through

posts or among businesses, they are also considered the least reliable payment means. These can be forged easily, lost or bounced. This means your financial books would end up unbalanced due to unpaid payments.

यह भुगतान का एक पुराना तरीका लग सकता है, लेकिन कुछ रोगियों के लिए यह मददगार साबित हो सकता है। हालांकि चेक डाक द्वारा या व्यवसायों के बीच भुगतान का एक प्रभावी साधन हैं, लेकिन इन्हें सबसे कम विश्वसनीय भुगतान माध्यम भी माना जाता है। इन्हें आसानी से जाली बनाया जा सकता है, ये खो सकते हैं या बाउंस हो सकते हैं। इसका मतलब है कि बकाया भुगतानों के कारण आपके वित्तीय खाते असंतुलित हो सकते हैं।

Each and every mode of payment has its own downfalls and benefits. However, with concise and clear guidelines, it can be made easier and quicker for both your patients and staff. Ensure that your employees are well-trained and are aware of the methods of payment that your practice is offering. Make sure they are informed enough to effectively guide all the patients who are confused or concerned regarding the payment methods. If the patients are properly guided about the financial options available to them, it enhances their satisfaction and trust in your private practice.

भुगतान के प्रत्येक तरीके के अपने फायदे और नुकसान होते हैं। हालांकि, स्पष्ट और सटीक दिशा-निर्देशों के साथ, यह आपके मरीजों और कर्मचारियों दोनों के लिए आसान और त्वरित हो सकता है। सुनिश्चित करें कि आपके कर्मचारी अच्छी तरह से प्रशिक्षित हों और आपके क्लिनिक द्वारा प्रदान किए जाने वाले भुगतान के तरीकों से अवगत हों। यह भी सुनिश्चित करें कि उन्हें भुगतान के तरीकों को लेकर भ्रमित या चिंतित सभी मरीजों को प्रभावी ढंग से मार्गदर्शन करने के लिए पर्याप्त जानकारी हो। यदि मरीजों को उपलब्ध वित्तीय विकल्पों के बारे में सही जानकारी दी जाती है, तो इससे उनकी संतुष्टि और आपके निजी क्लिनिक पर विश्वास बढ़ता है।

Importance of Payment Policy

भुगतान नीति का महत्व

There are many cases in which patients come to the clinic or private practice, get the treatment they need and even walk away with various free samples without making the payment. Surprised? This indeed happens many times to various clinics and private practices. Ensuring that the patients make the payment on time is not an easy task. This is the reason it is essential to place a payment policy. This ensures that the patient makes the payment on time without you having to keep on sending constant reminders and appearing unsympathetic.

कई बार ऐसा होता है कि मरीज़ क्लिनिक या निजी चिकित्सा केंद्र में आते हैं, अपना इलाज करवाते हैं और बिना भुगतान किए ही कई तरह के मुफ़्त सैंपल लेकर चले जाते हैं। क्या आपको आश्चर्य हुआ? दरअसल, ऐसा कई बार अलग-अलग क्लिनिकों और निजी चिकित्सा केंद्रों में होता है। मरीज़ों से समय पर भुगतान करवाना आसान काम नहीं है। इसीलिए एक भुगतान नीति बनाना ज़रूरी है। इससे यह सुनिश्चित होता है कि मरीज़ समय पर भुगतान कर दें, और आपको बार-बार रिमाइंडर भेजने या असंवेदनशील दिखने की ज़रूरत नहीं पड़ेगी।

Essentials of Payment Policy

भुगतान नीति की मूल बातें

Your payment policy helps to share your expectations with your patients, including what you expect from them and what they should expect from you. A policy that has been well-crafted explains clearly the financial obligations of the patients. Moreover, it also provides you with legal protection in case any of the patients fail to make the payment they are entitled to pay.

आपकी भुगतान नीति आपके मरीजों के साथ आपकी अपेक्षाओं को स्पष्ट करने में सहायक होती है, जिसमें यह भी शामिल है कि आप उनसे क्या अपेक्षा करते हैं और उन्हें आपसे क्या अपेक्षा करनी चाहिए। एक सुव्यवस्थित नीति मरीजों के वित्तीय दायित्वों को स्पष्ट रूप से

समझाती है। इसके अलावा, यह आपको कानूनी सुरक्षा भी प्रदान करती है यदि कोई मरीज भुगतान करने में असमर्थ होता है।

There are numerous things that make up a payment policy. You must ensure that you have highlighted all the important points you want to share with your patients regarding payments so that they are fully aware of their obligations. It is best to first note everything down and then start writing your policy to avoid missing anything important.

भुगतान नीति में कई बातें शामिल होती हैं। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपने भुगतान संबंधी सभी महत्वपूर्ण बिंदुओं को स्पष्ट रूप से बता दिया है, ताकि मरीज़ अपने दायित्वों से पूरी तरह अवगत हों। बेहतर होगा कि आप पहले सभी बिंदुओं को लिख लें और फिर नीति लिखना शुरू करें, ताकि कोई भी महत्वपूर्ण बात छूट न जाए।

When preparing a payment policy for your private practice, ensure you include the following elements:

अपने निजी प्रैक्टिस के लिए भुगतान नीति तैयार करते समय, निम्नलिखित तत्वों को अवश्य शामिल करें:

• The due date of the payment

• भुगतान की नियत तिथि

• Who is responsible for the payment (the entire amount is to be paid by the

• भुगतान के लिए कौन जिम्मेदार है (पूरी राशि का भुगतान किसके द्वारा किया जाना है)

patient or their insurance plans or a specific amount that isn't covered by the insurance is to be paid by the patient)

(यदि रोगी या उनकी बीमा योजना या बीमा द्वारा कवर न की गई कोई विशिष्ट राशि रोगी द्वारा भुगतान की जानी है)

• Ways in which deductibles and co-pays would be handled

- कटौती योग्य राशि और सह-भुगतान को संभालने के तरीके
- Mode of payment accepted by your practice
- आपके क्लिनिक द्वारा स्वीकार किए जाने वाले भुगतान के तरीके
- Policy regarding nonpayment
- भुगतान न करने संबंधी नीति
- Steps to be taken in case of missed appointments
- अपॉइंटमेंट छूट जाने की स्थिति में उठाए जाने वाले कदम

More important information can be included in the payment policy, including discounts or deals for self-paying patients. Finalize your payment policy and get legal help to go through it to improve it or tackle any mistakes or loopholes. Once you have a payment policy in place, hand it out to all the patients and ensure that they read it and understand it before they sign it. This document can prove rather useful in the future in case any problem arises.

भुगतान नीति में और भी महत्वपूर्ण जानकारी शामिल की जा सकती है, जैसे कि स्वयं भुगतान करने वाले रोगियों के लिए छूट या विशेष ऑफर। अपनी भुगतान नीति को अंतिम रूप दें और इसमें सुधार करने या किसी भी त्रुटि या खामी को दूर करने के लिए कानूनी सहायता लें। भुगतान नीति तैयार हो जाने के बाद, इसे सभी रोगियों को दें और सुनिश्चित करें कि वे हस्ताक्षर करने से पहले इसे पढ़ें और समझें। भविष्य में किसी भी समस्या के उत्पन्न होने पर यह दस्तावेज़ काफी उपयोगी साबित हो सकता है।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Offering a payment structure that is convenient for the patients and is also beneficial for you, is another crucial decision you must make.

➢ मरीजों के लिए सुविधाजनक और आपके लिए भी फायदेमंद भुगतान संरचना की पेशकश करना एक और महत्वपूर्ण निर्णय है जो आपको लेना होगा।

➢ You must go through all the pros and cons of various payment methods and determine how well they meet your requirements and needs and how it affects your patients before making your final decision.

➢ अंतिम निर्णय लेने से पहले आपको विभिन्न भुगतान विधियों के सभी फायदे और नुकसानों पर विचार करना चाहिए और यह निर्धारित करना चाहिए कि वे आपकी आवश्यकताओं और जरूरतों को कितनी अच्छी तरह पूरा करते हैं और यह आपके मरीजों को कैसे प्रभावित करता है।

➢ The most preferred and common mode of payment is via debit or credit cards.

➢ भुगतान का सबसे पसंदीदा और सामान्य तरीका डेबिट या क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान करना है।

➢ However, there may be some patients who would rather pay with cash for medical treatments to maintain their privacy.

➢ हालांकि, कुछ ऐसे मरीज भी हो सकते हैं जो अपनी निजता बनाए रखने के लिए चिकित्सा उपचार के लिए नकद भुगतान करना पसंद करेंगे।

➢ Specific payment plans can also be offered to your patients to make it more convenient for them to pay for your services and treatments.

➢ आपके मरीजों के लिए भुगतान को और अधिक सुविधाजनक बनाने के लिए विशिष्ट भुगतान योजनाएं भी पेश की जा सकती हैं।

➢ Finance plans break down the total treatment cost into manageable sections, typically by borrowing the amount upfront and then returning the amount in a specific time period with interest.

➢ वित्त योजनाएं उपचार की कुल लागत को प्रबंधनीय भागों में विभाजित करती हैं, आमतौर पर अग्रिम रूप से राशि उधार लेकर और फिर ब्याज सहित एक विशिष्ट समय अवधि में राशि वापस करके।

➢ There are numerous methods of payments you can offer your patients like cash, credit cards, etc. You can even opt for two to three of these for the ease of your patients.

➢ आप अपने मरीजों को भुगतान के कई तरीके जैसे नकद, क्रेडिट कार्ड आदि उपलब्ध करा सकते हैं। मरीजों की सुविधा के लिए आप इनमें से दो या तीन तरीकों का विकल्प भी चुन सकते हैं।

➢ Your payment policy helps in sharing your expectations with your patients, including what you expect from them and what they should expect from you.

➢ आपकी भुगतान नीति आपके मरीजों के साथ आपकी अपेक्षाओं को साझा करने में मदद करती है, जिसमें यह भी शामिल है कि आप उनसे क्या अपेक्षा करते हैं और उन्हें आपसे क्या अपेक्षा करनी चाहिए।

Chapter 10

अध्याय 10

Insurance Requirements for

बीमा संबंधी आवश्यकताएँ

Medical Practice

मेडिकल अभ्यास करना

"Everyone experiences tough times; it is a measure of your

हर किसी को कठिन समय का सामना करना पड़ता है; यह आपके व्यक्तित्व का माप है।

determination and dedication how you deal with them and

दृढ़ संकल्प और समर्पण, आप उनसे कैसे निपटते हैं और

how you can come through them."

आप इनसे कैसे उबर सकते हैं।

– Lakshmi Mittal

– Lakshmi Mittal

Running a private practice is not an easy task; there are many challenges that are bound to come your way. Right before you even open your doors to patients, you are exposed to various liabilities. This is the reason why you need to protect yourself and your business and get the right insurance. Just one mistake or a single lawsuit can completely destroy your new medical practice before you even begin getting it off the ground.

निजी प्रैक्टिस चलाना आसान काम नहीं है; इसमें कई चुनौतियाँ आती हैं। मरीजों के लिए क्लिनिक खोलने से पहले ही आप कई तरह की देनदारियों के दायरे में आ जाते हैं। यही कारण है कि आपको अपनी और अपने व्यवसाय की सुरक्षा के लिए सही बीमा करवाना आवश्यक है। एक छोटी सी गलती या एक मुकदमा भी आपकी नई मेडिकल प्रैक्टिस को शुरू होने से पहले ही पूरी तरह बर्बाद कर सकता है।

Litigations against doctors are becoming more common now. According to a survey by the American Medical Association, more than 65 percent of doctors over the age of 55 say they have been sued at least once. While only five percent of doctors are sued yearly, the longer a doctor remains in practice, the greater the chances are that they will be sued at some point. Male doctors are twice as likely to be sued as female doctors. One reason for this is that male physicians are concentrated in medical fields that are most likely to be sued for malpractice. There are also currently greater numbers of older male doctors who are more likely to have been sued than younger female doctors.

डॉक्टरों के खिलाफ मुकदमेबाजी आजकल आम होती जा रही है। अमेरिकन मेडिकल एसोसिएशन के एक सर्वेक्षण के अनुसार, 55 वर्ष से अधिक आयु के 65 प्रतिशत से अधिक डॉक्टरों का कहना है कि उन पर कम से कम एक बार मुकदमा किया गया है। हालांकि केवल पांच प्रतिशत डॉक्टरों पर ही सालाना मुकदमा होता है, लेकिन डॉक्टर जितने लंबे समय तक प्रैक्टिस करते हैं, उन पर किसी न किसी समय मुकदमा होने की संभावना उतनी ही बढ़ जाती है। पुरुष डॉक्टरों पर महिला डॉक्टरों की तुलना में दोगुना मुकदमा होने की संभावना है। इसका एक कारण यह है कि पुरुष चिकित्सक उन चिकित्सा क्षेत्रों में अधिक संख्या में हैं जिन पर लापरवाही के लिए मुकदमा होने की सबसे अधिक संभावना है। इसके अलावा, वर्तमान में अधिक उम्र के पुरुष डॉक्टरों की संख्या भी अधिक है, जिन पर युवा महिला डॉक्टरों की तुलना में मुकदमा होने की संभावना अधिक है।

There are various types of insurances that businesses need to protect against liabilities. Here are some of the major insurances that you must consider for your private practice (Figure 10.1):

व्यवसायों को देनदारियों से सुरक्षा के लिए विभिन्न प्रकार के बीमा की आवश्यकता होती है। यहां कुछ प्रमुख बीमा दिए गए हैं जिन पर आपको अपने निजी व्यवसाय के लिए विचार करना चाहिए (चित्र 10.1):

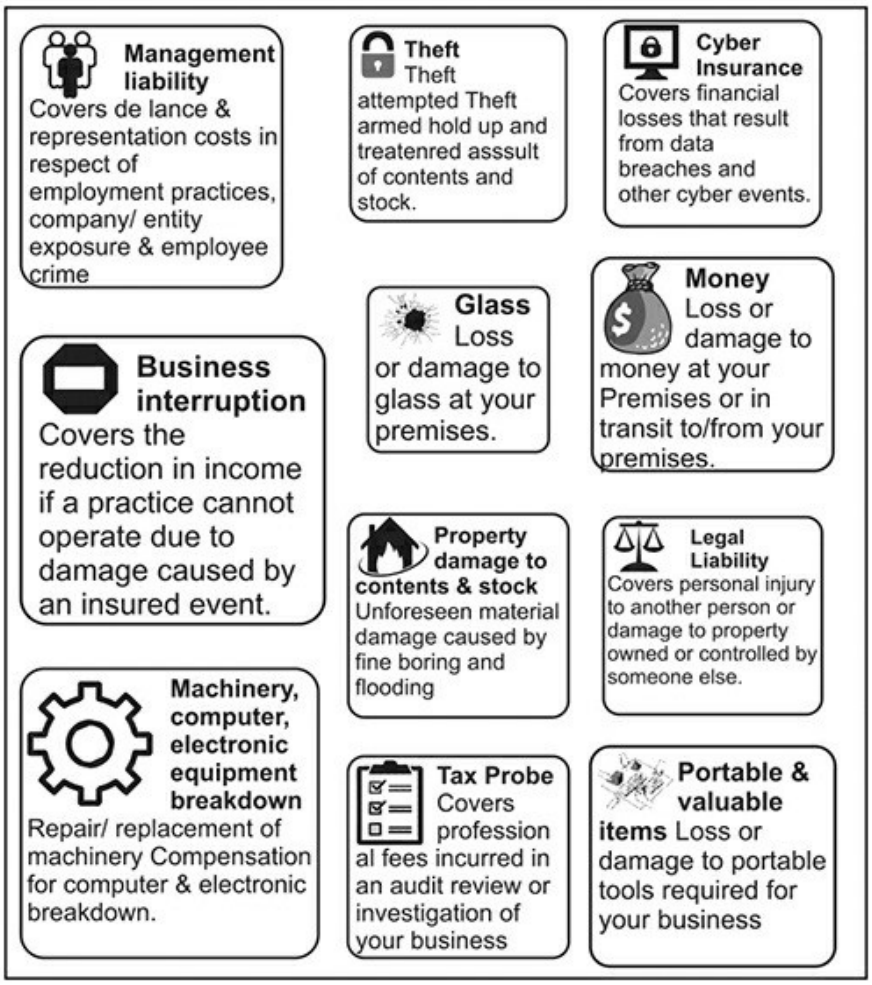

Management liability
Covers de lance & representation costs in respect of employment practices, company/ entity exposure & employee crime
Theft
Theft attempted Theft armed hold up and treatenred asssult of contents and stock.
Cyber Insurance
Covers financial losses that result from data breaches and other cyber events.
Glass
Loss or damage to glass at your premises.
Money
Loss or damage to money at your Premises or in transit to/from your premises.
Business interruption
Covers the reduction in income if a practice cannot operate due to damage caused by an insured event.
Property damage to contents & stock
Unforeseen material damage caused by fine boring and flooding
Legal Liability
Covers personal injury to another person or damage to property owned or controlled by someone else.
Machinery, computer, electronic equipment breakdown
Repair/ replacement of machinery Compensation for computer & electronic breakdown.
Tax Probe
Covers professional fees incurred in an audit review or investigation of your business
Portable & valuable items
Loss or damage to portable tools required for your business

Figure 10.1: Insurance Requirements for Medical Practice

चित्र 10.1: चिकित्सा अभ्यास के लिए बीमा आवश्यकताएँ

Property Insurance

संपत्ति बीमा

You spend countless effort, time and financial resources to open your private practice – getting the right fixtures, furniture, medical supplies, equipment and whatnot. You did everything possible to make it perfect and comfortable for your patients. However, do you have a plan to replace or fix all of that in

case your practice is destroyed due to a natural disaster or some other accident?

आपने अपना निजी क्लिनिक खोलने के लिए अथक प्रयास, समय और धन लगाया – सही साज-सामान, फर्नीचर, चिकित्सा सामग्री, उपकरण आदि सब कुछ जुटाया। आपने अपने मरीजों के लिए इसे परिपूर्ण और आरामदायक बनाने के लिए हर संभव प्रयास किया। लेकिन क्या आपके पास प्राकृतिक आपदा या किसी अन्य दुर्घटना के कारण आपके क्लिनिक के नष्ट हो जाने की स्थिति में इन सभी चीजों को बदलने या मरम्मत करने की कोई योजना है?

Scary, isn't it?

डरावना है ना?

Property insurance is what you need to protect your practice and cover the cost in case of any damage due to theft, accident or natural disasters. This coverage protects both the property of your private practice (things that are crucial for your business, like computers, inventory, equipment, etc.) as well as the physical space of the practice. No matter whether you own the place or have rented it out, you cannot neglect getting property insurance.

संपत्ति बीमा आपके व्यवसाय की सुरक्षा और चोरी, दुर्घटना या प्राकृतिक आपदाओं से होने वाले किसी भी नुकसान की भरपाई के लिए आवश्यक है। यह बीमा आपके निजी व्यवसाय की संपत्ति (जैसे कंप्यूटर, सामान, उपकरण आदि) और आपके व्यवसाय स्थल दोनों की सुरक्षा करता है। चाहे आप उस जगह के मालिक हों या उसे किराए पर लिया हो, संपत्ति बीमा करवाना आपके लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है।

Auto Insurance

ऑटो बीमा

There are many private medical practices that also provide house calls to their patients. This is especially for health care providers who have the flexibility

and resources to make house calls. If you are also offering house calls and drive your own car or have a specific car solely for this purpose, you must consider getting commercial or business auto insurance. If you are using your personal car and have personal vehicle insurance, you must keep in mind that those policies might not fully cover the damage cost of vehicles that are being used for business purposes.

कई निजी चिकित्सा केंद्र अपने मरीजों को घर पर जाकर भी सेवाएं प्रदान करते हैं। यह विशेष रूप से उन स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए है जिनके पास घर जाकर सेवाएं देने की सुविधा और संसाधन हैं। यदि आप भी घर जाकर सेवाएं देते हैं और अपनी निजी कार का उपयोग करते हैं या इस उद्देश्य के लिए आपके पास एक विशेष कार है, तो आपको व्यावसायिक या व्यापारिक वाहन बीमा करवाना चाहिए। यदि आप अपनी निजी कार का उपयोग कर रहे हैं और आपके पास निजी वाहन बीमा है, तो आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए उपयोग किए जा रहे वाहनों के नुकसान की भरपाई बीमा पॉलिसियों में पूरी तरह से नहीं हो सकती है।

Therefore, you need commercial or business auto insurance coverage. This will cover the costs of property damage, body damage and other costs. As per the policy of your insurance, you would be covered for repairs or might get a replacement vehicle because of damage from theft, accidents or any other incident.

इसलिए, आपको व्यावसायिक या व्यापारिक वाहन बीमा की आवश्यकता है। यह बीमा संपत्ति क्षति, वाहन के ढांचे की क्षति और अन्य खर्चों को कवर करेगा। आपकी बीमा पॉलिसी के अनुसार, चोरी, दुर्घटना या किसी अन्य घटना से हुए नुकसान के लिए आपको मरम्मत का खर्च कवर किया जाएगा या आपको नया वाहन मिल सकता है।

Workers Compensation Insurance

श्रमिक क्षतिपूर्ति बीमा

Since you are opening a private medical practice, you would not only have to perform the duties of a medical practitioner but would also be responsible to tackle all the duties that come with being an owner. Of course, you won't be able to perform all the tasks all by yourself and have to hire other medical health providers and other employees. However, there are plenty of possibilities of your hired employees and staff getting hurt on the job. It is important for you to attain workers' compensation insurance coverage.

चूंकि आप एक निजी चिकित्सा क्लिनिक खोल रहे हैं, इसलिए आपको न केवल एक चिकित्सक के कर्तव्यों का पालन करना होगा, बल्कि मालिक होने के नाते सभी जिम्मेदारियों को भी निभाना होगा। बेशक, आप सभी कार्यों को अकेले नहीं कर पाएंगे और आपको अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं और कर्मचारियों को नियुक्त करना होगा। हालांकि, आपके नियुक्त कर्मचारियों और स्टाफ के काम के दौरान घायल होने की काफी संभावना है। इसलिए आपके लिए कर्मचारी क्षतिपूर्ति बीमा करवाना महत्वपूर्ण है।

This insurance will cover the medical expenses and/or replace the lost wage of the employees who suffer injuries during work, no matter whose fault it was. Keep in mind that even if all or most of the employees at your private practice are responsible for low-impact or low-risk jobs, there are still plenty of possibilities of injuries or medical conditions that can lead to legal claims that would prove to be expensive.

यह बीमा कार्यस्थल पर चोट लगने वाले कर्मचारियों के चिकित्सा खर्चों को कवर करेगा और/या उनकी खोई हुई मजदूरी की भरपाई करेगा, चाहे गलती किसी की भी हो। ध्यान रखें कि भले ही आपके निजी क्लिनिक के सभी या अधिकांश कर्मचारी कम प्रभाव वाले या कम जोखिम वाले काम करते हों, फिर भी चोट लगने या स्वास्थ्य संबंधी समस्याएं होने की काफी संभावना रहती है, जिनके कारण कानूनी दावे किए जा सकते हैं जो काफी महंगे साबित हो सकते हैं।

This is something that you can't possibly overlook which is the reason workers' compensation insurance is another important coverage you need to consider.

यह एक ऐसी चीज है जिसे आप बिल्कुल भी नजरअंदाज नहीं कर सकते, यही कारण है कि कर्मचारी क्षतिपूर्ति बीमा एक और महत्वपूर्ण कवरेज है जिस पर आपको विचार करने की आवश्यकता है।

Business Interruption Insurance

व्यवसाय व्यवधान बीमा

This is dependent on the location of your private practice. You might be located in a place that has more likelihood of experiencing natural disasters like tornadoes, hurricanes or earthquakes. In case of such a catastrophic or disastrous event, the operations of your private practice are bound to be interrupted. Naturally, you would want to get the operations up and running as soon as possible. For this, you would need business interruption insurance.

यह आपके निजी व्यवसाय के स्थान पर निर्भर करता है। हो सकता है कि आपका व्यवसाय ऐसे स्थान पर स्थित हो जहाँ बवंडर, चक्रवात या भूकंप जैसी प्राकृतिक आपदाओं का खतरा अधिक हो। ऐसी किसी भी भयावह घटना की स्थिति में, आपके निजी व्यवसाय का संचालन बाधित होना तय है। स्वाभाविक रूप से, आप चाहेंगे कि संचालन जल्द से जल्द फिर से शुरू हो जाए। इसके लिए आपको व्यवसाय व्यवधान बीमा की आवश्यकता होगी।

This insurance is not the same as property insurance as this insurance covers the loss of income because of the business being closed due to a disaster or due to structural rebuilding after a disaster. However, there are many insurance providers who merge both property insurance and business interruption insurance to create a package. It is best to discuss the coverage

you require with your insurance provider to get the right one for your private practice.

यह बीमा संपत्ति बीमा से अलग है, क्योंकि इसमें आपदा के कारण व्यवसाय बंद होने या आपदा के बाद संरचनात्मक पुनर्निर्माण के कारण होने वाली आय की हानि को कवर किया जाता है। हालांकि, कई बीमा प्रदाता संपत्ति बीमा और व्यवसाय व्यवधान बीमा दोनों को मिलाकर एक पैकेज बनाते हैं। अपने निजी व्यवसाय के लिए सही बीमा योजना प्राप्त करने के लिए, अपनी बीमा कंपनी से आवश्यक कवरेज के बारे में चर्चा करना सबसे अच्छा है।

Life Insurance

बीमा

This might not appear related directly to your private practice but it is still a crucial insurance coverage you must consider getting. In case you pass away, how will your loved ones tackle their finances, especially if they are completely dependent on you?

यह शायद सीधे तौर पर आपके निजी व्यवसाय से संबंधित न लगे, लेकिन फिर भी यह एक महत्वपूर्ण बीमा कवरेज है जिस पर आपको विचार करना चाहिए। आपके निधन की स्थिति में, आपके प्रियजन अपनी आर्थिक स्थिति का प्रबंधन कैसे करेंगे, खासकर यदि वे पूरी तरह से आप पर निर्भर हैं?

Life insurance provides a certain amount to your beneficiaries in case of your passing away which can help your dependents financially. This insurance is especially beneficial for your peace of mind, for the stable future of your family and even for your business partner. It can help in unburdening your loved ones from suffering financial losses or constraints after you are gone.

जीवन बीमा आपके निधन की स्थिति में आपके लाभार्थियों को एक निश्चित राशि प्रदान करता है, जिससे आपके आश्रितों को आर्थिक सहायता मिल सकती है। यह बीमा विशेष रूप से आपकी मानसिक शांति, आपके परिवार के स्थिर भविष्य और यहां तक कि आपके

व्यापारिक साझेदार के लिए भी लाभकारी है। यह आपके प्रियजनों को आपके जाने के बाद होने वाले वित्तीय नुकसान या कठिनाइयों से बचाने में मदद कर सकता है।

Practice Overhead Insurance

ओवरहेड बीमा का अभ्यास करें

In a situation in which you can no longer practice medicine because of an illness or injury, you are most likely to opt for individual disability insurance. This offers you financial protection but if you aren't able to practice medicine, how will your patients be treated and how can your clinic continue being operational?

यदि बीमारी या चोट के कारण आप चिकित्सा का अभ्यास करने में असमर्थ हैं, तो आप संभवतः व्यक्तिगत विकलांगता बीमा का विकल्प चुनेंगे। यह आपको वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है, लेकिन यदि आप चिकित्सा का अभ्यास करने में असमर्थ हैं, तो आपके रोगियों का इलाज कैसे होगा और आपका क्लिनिक कैसे चलता रहेगा?

This is when practice overhead insurance comes in. This coverage can cover some of your practice's expenses like taxes, salaries, rent, utility bills and other costs. This will ensure that your business keeps running and your income doesn't suffer while you recover from the injury or illness.

ऐसे में प्रैक्टिस ओवरहेड इंश्योरेंस काम आता है। यह कवरेज आपकी प्रैक्टिस के कुछ खर्चों जैसे टैक्स, वेतन, किराया, बिजली-पानी के बिल और अन्य खर्चों को कवर कर सकता है। इससे यह सुनिश्चित होगा कि चोट या बीमारी से ठीक होने के दौरान आपका व्यवसाय चलता रहे और आपकी आय पर कोई असर न पड़े।

With the right insurance plans, you would be able to protect your private practice from experiencing any financial losses due to natural disasters or lawsuits. Ensure that you attain all the necessary details, figure out the kind of coverage you need before you make the decision.

सही बीमा योजनाओं के साथ, आप प्राकृतिक आपदाओं या मुकदमों के कारण होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान से अपने निजी व्यवसाय को सुरक्षित रख सकते हैं। निर्णय लेने से पहले सभी आवश्यक जानकारियाँ प्राप्त कर लें और यह पता लगा लें कि आपको किस प्रकार के कवरेज की आवश्यकता है।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Even before you even open your doors to patients, you are exposed to various liabilities against which you need protection.

➢ मरीजों के लिए अपने दरवाजे खोलने से पहले ही, आप विभिन्न प्रकार की देनदारियों के संपर्क में आ जाते हैं जिनसे आपको सुरक्षा की आवश्यकता होती है।

➢ Just one mistake or a single lawsuit can completely destroy your new medical practice before you even begin getting it off the ground.

➢ महज एक गलती या एक मुकदमा आपके नए मेडिकल प्रैक्टिस को शुरू होने से पहले ही पूरी तरह से बर्बाद कर सकता है।

➢ Professional liability insurance protects your private practice in case of a lawsuit filed by a patient claiming negligence.

➢ व्यावसायिक दायित्व बीमा आपके निजी व्यवसाय को किसी मरीज द्वारा लापरवाही का दावा करते हुए दायर किए गए मुकदमे की स्थिति में सुरक्षा प्रदान करता है।

➢ Property insurance is what you need to protect your practice and cover the cost in case of any damages due to theft, accident or natural disasters.

➢ संपत्ति बीमा वह है जिसकी आपको अपने व्यवसाय की सुरक्षा करने और चोरी, दुर्घटना या प्राकृतिक आपदाओं के कारण होने वाले किसी भी नुकसान की लागत को कवर करने के लिए आवश्यकता होती है।

➢ Commercial or business auto insurance coverage covers the costs of property damage, body damage and other costs in case of accidents while you are making house calls.

➢ व्यावसायिक या व्यापारिक वाहन बीमा कवरेज, घर-घर जाकर सेवाएं प्रदान करते समय दुर्घटनाओं की स्थिति में संपत्ति की क्षति, शारीरिक क्षति और अन्य लागतों को कवर करता है।

➢ Workers' compensation insurance covers the cost of any injuries sustained by your employees and staff during the job.

➢ कर्मचारी क्षतिपूर्ति बीमा आपके कर्मचारियों और स्टाफ को काम के दौरान लगी किसी भी चोट की लागत को कवर करता है।

➢ In case of a catastrophic or disastrous event, the operations of your private practice are bound to be interrupted. Naturally, you would want to get the operations up and running as soon as possible. For this, you would need business interruption insurance.

➢ किसी भी अप्रत्याशित या आपदापूर्ण घटना की स्थिति में, आपके निजी व्यवसाय का संचालन बाधित होना तय है। स्वाभाविक रूप से, आप चाहेंगे कि संचालन जल्द से जल्द फिर से शुरू हो जाए। इसके लिए आपको व्यवसाय व्यवधान बीमा की आवश्यकता होगी।

➢ Life insurance provides a certain amount of money to your beneficiaries in case of your passing away which can help your dependents financially.

➢ जीवन बीमा आपके निधन की स्थिति में आपके लाभार्थियों को एक निश्चित राशि प्रदान करता है, जिससे आपके आश्रितों को आर्थिक रूप से सहायता मिल सकती है।

➢ Practice overhead insurance covers some of your practice's expenses like taxes, salaries, rent, utility bills and other costs when you are unable to practice medicine temporarily in case of an injury or illness.

➢ प्रैक्टिस ओवरहेड बीमा आपकी प्रैक्टिस के कुछ खर्चों जैसे कर, वेतन, किराया, उपयोगिता बिल और अन्य लागतों को कवर करता है, जब आप किसी चोट या बीमारी की स्थिति में अस्थायी रूप से चिकित्सा का अभ्यास करने में असमर्थ होते हैं।

Chapter 11

अध्याय 11

How to Select the Perfect Location for Medical

चिकित्सा सेवाओं के लिए आदर्श स्थान का चयन कैसे करें

Practice?

अभ्यास?

"Create a definite plan for carrying out your desire and begin at once,

अपनी इच्छा को पूरा करने के लिए एक निश्चित योजना बनाएं और तुरंत शुरू करें।

whether you are ready or not, to put this plan into action."

चाहे आप तैयार हों या न हों, इस योजना को अमल में लाना होगा।

– Napoleon Hill

– नेपोलियन हिल

Selecting the Location for the Practice

अभ्यास के लिए स्थान का चयन करना

The location of your private practice is another integral decision you would have to make like the business owner. The right location of your practice can help in growing and prospering the business as it can cater to the right target audience. There are plenty of factors involved in deciding the right location to establish your private practice.

निजी प्रैक्टिस के लिए स्थान का चुनाव भी एक महत्वपूर्ण निर्णय है जो आपको एक व्यवसायी के रूप में लेना होगा। सही स्थान का चुनाव आपके व्यवसाय को बढ़ाने और समृद्ध बनाने में सहायक हो सकता है, क्योंकि इससे सही लक्षित ग्राहक वर्ग तक पहुंचा जा सकता है। निजी

प्रैक्टिस स्थापित करने के लिए सही स्थान का चुनाव करते समय कई कारकों पर विचार करना आवश्यक है।

Here is how you can select the right location:

यहां बताया गया है कि आप सही स्थान का चयन कैसे कर सकते हैं:

Determine the Must-Haves

आवश्यक वस्तुओं का निर्धारण करें

It is important that you create a list of must-have things that you want from the location of your practice. These may include:

यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने क्लिनिक के स्थान से जिन चीजों की अपेक्षा रखते हैं, उनकी एक सूची बनाएं। इनमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- Time of commute – Being a medical care provider, you must be well
- आने-जाने का समय – चिकित्सा सेवा प्रदाता होने के नाते, आपको स्वस्थ होना चाहिए।

aware of the importance of time. Therefore, living far away from your clinic is not a wise choice. You need to ensure that there is a minimum commute time from your home to your clinic. This will enable you to reach your clinic quickly and spend more time with your patients.

समय के महत्व को समझते हुए, क्लिनिक से दूर रहना समझदारी भरा विकल्प नहीं है। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके घर से क्लिनिक तक आने-जाने में कम से कम समय लगे। इससे आप जल्दी क्लिनिक पहुँच सकेंगे और अपने मरीजों के साथ अधिक समय बिता सकेंगे।

- Locale – Your private practice must be at a location where your target
- स्थान – आपका निजी क्लिनिक ऐसे स्थान पर होना चाहिए जहाँ आपके लक्षित ग्राहक मौजूद हों।

patients can easily access it. Establishing your practice in a place far away or at an inconvenient place would mean fewer patients would consider coming for your services.

मरीज़ आसानी से इस तक पहुँच सकते हैं। किसी दूर या असुविधाजनक स्थान पर अपना क्लिनिक स्थापित करने का मतलब होगा कि कम मरीज़ आपकी सेवाओं के लिए आने पर विचार करेंगे।

- Visibility – Make sure that you select a place from which your private

- दृश्यता – सुनिश्चित करें कि आप ऐसी जगह चुनें जहाँ से आपकी निजी जानकारी दिखाई न दे।

practice is easily visible.

अभ्यास आसानी से दिखाई देता है।

- Budget – Indeed you would have to consider your budget before you

- बजट – आपको अपना बजट ध्यान में रखना होगा

select the location. Determine how much you can afford and then start looking for places that come within your price range.

जगह का चयन करें। अपनी सामर्थ्य का निर्धारण करें और फिर अपनी बजट सीमा के भीतर आने वाली जगहों की तलाश शुरू करें।

There could be several more things you might want from your perfect location; pen everything down and then start looking for the right place for your private practice.

आपकी आदर्श जगह से आप और भी कई चीजें चाह सकते हैं; उन सभी को लिख लें और फिर अपने निजी क्लिनिक के लिए सही जगह की तलाश शुरू करें।

Demographics

जनसांख्यिकी

You need to determine your target patients and their attributes. This can be done by focusing on their demographics. It will help ensure that you are establishing your private institution in a locality which has no shortage of your target patients. Here are a few things you need to factor in:

आपको अपने लक्षित रोगियों और उनकी विशेषताओं का निर्धारण करना होगा। यह उनके जनसांख्यिकीय विश्लेषण पर ध्यान केंद्रित करके किया जा सकता है। इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी कि आप अपना निजी संस्थान ऐसे क्षेत्र में स्थापित कर रहे हैं जहाँ आपके लक्षित रोगियों की कोई कमी नहीं है। यहाँ कुछ बातें हैं जिन्हें आपको ध्यान में रखना होगा:

- **Age –** Based on your initial research, you probably already have
- आयु – आपके प्रारंभिक शोध के आधार पर, संभवतः आपके पास पहले से ही है

determined the right age group of your target patients. Now you need to ensure that you are situated in a place where the right age group can reach you. For instance, if you are a pediatrician, the best place to open up your private practice would be near a residential area that is mostly occupied by families. Make sure to examine the population of the location you are considering; whether it is an area that attracts your target patients and if the target patient population is likely to grow or not.

आपने अपने लक्षित रोगियों के लिए सही आयु वर्ग निर्धारित कर लिया है। अब आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपका क्लिनिक ऐसी जगह पर स्थित हो जहाँ सही आयु वर्ग के लोग आप तक आसानी से पहुँच सकें। उदाहरण के लिए, यदि आप एक बाल रोग विशेषज्ञ हैं, तो अपना निजी क्लिनिक खोलने के लिए सबसे अच्छी जगह कोई ऐसा आवासीय क्षेत्र होगा जहाँ ज्यादातर परिवार रहते हों। जिस स्थान पर आप विचार कर रहे हैं, वहाँ की जनसंख्या का

अच्छी तरह से विश्लेषण करें; देखें कि क्या वह क्षेत्र आपके लक्षित रोगियों को आकर्षित करता है और क्या लक्षित रोगियों की संख्या में वृद्धि होने की संभावना है।

- **Income –** This is another indicator that can help you select the right

- आय – यह एक और संकेतक है जो आपको सही विकल्प चुनने में मदद कर सकता है।

location. With the range of average income of your target patients in mind, you can identify the right location to open your private practice so that people residing nearby can afford your services and treatments.

स्थान। अपने लक्षित रोगियों की औसत आय सीमा को ध्यान में रखते हुए, आप अपने निजी क्लिनिक को खोलने के लिए सही स्थान का चयन कर सकते हैं ताकि आस-पास रहने वाले लोग आपकी सेवाओं और उपचारों का खर्च वहन कर सकें।

Building

इमारत

The design, condition and exterior of the building also play a vital role when deciding the right place for your practice. Here are some main factors you must consider:

अपने क्लिनिक के लिए सही जगह का चुनाव करते समय इमारत का डिज़ाइन, स्थिति और बाहरी बनावट भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। यहां कुछ मुख्य कारक दिए गए हैं जिन पर आपको विचार करना चाहिए:

- **Exterior –** The exterior is the first thing your patients are going to notice

- बाहरी भाग – आपके मरीज़ सबसे पहले बाहरी भाग पर ही ध्यान देंगे।

and will form the first impression of your private practice. That is why you need to ensure that the exterior of the building is not shabby looking as this might not give a good impression. Ensure that it is clean, has good aesthetics and is strong.

और यह आपके निजी प्रैक्टिस की पहली छाप बनाएगा। इसलिए आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि इमारत का बाहरी हिस्सा जर्जर न दिखे, क्योंकि इससे अच्छा प्रभाव नहीं पड़ेगा। सुनिश्चित करें कि यह साफ-सुथरा हो, देखने में सुंदर हो और मजबूत हो।

- **Parking –** This is vital for the ease of your patients. You are not going to

- पार्किंग – यह आपके मरीजों की सुविधा के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। आप पार्किंग की सुविधा के बिना नहीं रह पाएंगे।

receive more patients if they have a hard time finding a parking space. Instead of wasting their time looking for a suitable parking space, they would rather go to another health provider. Therefore, you must ensure that there is sufficient parking space in the building for your patients.

यदि मरीजों को पार्किंग की जगह ढूंढने में कठिनाई होती है, तो उनके पास अधिक मरीज आ सकते हैं। उपयुक्त पार्किंग की तलाश में समय बर्बाद करने के बजाय, वे किसी अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास जाना पसंद करेंगे। इसलिए, आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि भवन में आपके मरीजों के लिए पर्याप्त पार्किंग की जगह हो।

- **Elevator –** If you are not based on the ground floor, then an elevator to

- लिफ्ट – यदि आप भूतल पर नहीं हैं, तो लिफ्ट की आवश्यकता होगी।

your floor is a must. Don't expect your patients to climb a flight of stairs to avail your services. Ensure that the building has a working elevator so that your patients can easily enter your practice.

आपकी मंजिल का निर्धारण अनिवार्य है। अपने मरीजों से यह अपेक्षा न करें कि वे आपकी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए सीढ़ियाँ चढ़ें। सुनिश्चित करें कि इमारत में एक चालू लिफ्ट हो ताकि आपके मरीज आसानी से आपके क्लिनिक में प्रवेश कर सकें।

Interior

आंतरिक भाग

Aside from the exterior of your building, the interior of your private practice would also be a significant factor in forming a good impression. Here are a few main factors that you must consider:

आपकी इमारत के बाहरी हिस्से के अलावा, आपके निजी क्लिनिक का आंतरिक भाग भी एक अच्छा प्रभाव बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यहां कुछ मुख्य कारक दिए गए हैं जिन पर आपको विचार करना चाहिए:

- **Aesthetics –** The minute a patient enters your practice, he/she starts

- सौंदर्यशास्त्र – जैसे ही कोई मरीज़ आपके क्लिनिक में प्रवेश करता है, वह शुरू कर देता है

forming a specific image of you and your services. This is why it is important to have a good interior that provides a pleasant experience for the patients. Provide sufficient and comfortable seating arrangement in the waiting area; ensure there is enough ventilation to make it comfortable for everyone; place newspapers, magazines and a television set in the waiting room for your patient's entertainment while they wait for their turn. You can also decorate the place with informative pictures and charts.

आपकी और आपकी सेवाओं की एक विशिष्ट छवि बनती है। इसीलिए यह ज़रूरी है कि आपका इंटीरियर अच्छा हो और मरीज़ों को सुखद अनुभव मिले। प्रतीक्षा क्षेत्र में पर्याप्त और आरामदायक बैठने की व्यवस्था करें; सुनिश्चित करें कि सभी के लिए पर्याप्त वेंटिलेशन हो; प्रतीक्षा कक्ष में समाचार पत्र, पत्रिकाएँ और एक टेलीविजन रखें ताकि मरीज़ अपनी बारी का इंतज़ार करते समय मनोरंजन कर सकें। आप चाहें तो इस जगह को जानकारीपूर्ण चित्रों और चार्ट से भी सजा सकते हैं।

- **Washrooms –** Your private practice must have enough washrooms which

- शौचालय – आपके निजी क्लिनिक में पर्याप्त शौचालय होने चाहिए।

must be clean at all times for both the patients and the staff.

मरीजों और कर्मचारियों दोनों के लिए यह स्थान हर समय साफ-सुथरा होना चाहिए।

- **Size of the office –** The size you have in mind for your clinic, try finding

- कार्यालय का आकार – आप अपने क्लिनिक के लिए जिस आकार का कार्यालय सोच रहे हैं, उसके अनुसार जगह खोजने का प्रयास करें।

a place which is at least 20% bigger than it. This is because it will offer you extra space to accommodate the growing needs of the practice. Once you start receiving more and more patients, you will have to add more seating areas for more examination rooms. This is why extra space would be beneficial.

एक ऐसी जगह जो इससे कम से कम 20% बड़ी हो। ऐसा इसलिए है क्योंकि इससे आपको क्लिनिक की बढ़ती जरूरतों को पूरा करने के लिए अतिरिक्त जगह मिलेगी। जैसे-जैसे आपके पास मरीजों की संख्या बढ़ती जाएगी, आपको अधिक जांच कक्षों के लिए बैठने की जगह बढ़ानी पड़ेगी। इसीलिए अतिरिक्त जगह फायदेमंद होगी।

Deciding to Rent or Buy

किराए पर लेने या खरीदने का निर्णय

This is one thing you might have a hard time deciding whether to buy the space for your private practice or rent it out. This decision can be rather hard but can become easy if you focus on your needs and requirements. Here are some of the factors you should consider to make the right decision:

निजी प्रैक्टिस के लिए जगह खरीदना है या किराए पर लेना, यह तय करना आपके लिए मुश्किल हो सकता है। यह निर्णय कठिन हो सकता है, लेकिन अपनी ज़रूरतों और आवश्यकताओं पर ध्यान केंद्रित करने से यह आसान हो सकता है। सही निर्णय लेने के लिए आपको निम्नलिखित बातों पर विचार करना चाहिए:

Money Factor

धन कारक

When you are starting out with your practice, it is highly possible that you have a limited amount of funds. This means it could get hard for you to buy the place unless you have been keeping a separate fund account for it. When you are renting a place, you don't have to pay a large amount upfront as opposed to the amount you have to pay up when you purchase the place. You need to keep in mind the costs associated with buying the place including loan fees, inspection fees, appraisal fees, property insurance and more. All of this is supposed to be paid upfront. On the other hand, when renting out the place, you have to pay the month's rent and the security deposit upfront.

जब आप अपना व्यवसाय शुरू कर रहे होते हैं, तो संभवतः आपके पास सीमित धनराशि होती है। इसका मतलब यह है कि यदि आपने इसके लिए अलग से कोई निधि खाता नहीं बनाया है, तो आपके लिए जगह खरीदना मुश्किल हो सकता है। किराए पर जगह लेने पर आपको एकमुश्त बड़ी रकम का भुगतान नहीं करना पड़ता, जबकि खरीदने पर आपको बड़ी रकम चुकानी पड़ती है। आपको जगह खरीदने से जुड़े खर्चों को ध्यान में रखना होगा, जिनमें ऋण शुल्क, निरीक्षण शुल्क, मूल्यांकन शुल्क, संपत्ति बीमा आदि शामिल हैं। ये सभी खर्चे अग्रिम रूप से चुकाने होते हैं। दूसरी ओर, किराए पर जगह लेने पर आपको महीने का किराया और सुरक्षा जमा राशि अग्रिम रूप से चुकानी पड़ती है।

Variable and Fixed Costs

परिवर्तनीय और निश्चित लागतें

When you purchase the office space, you know the total amount of cost you would have to pay each year beforehand. This is especially beneficial if you have taken out a fixed-rate loan. But you need to keep in mind the refinance costs which depend on the term of your loan. In the case of renting out, the amount might change if the owner decides to increase the rent or when the term of the lease expires. There are various leases that include a clause that

allows for an annual increase in rent. It is essential to keep in mind all these factors.

जब आप ऑफिस स्पेस खरीदते हैं, तो आपको पहले से ही पता होता है कि आपको हर साल कुल कितनी रकम चुकानी होगी। यह तब और भी फायदेमंद होता है जब आपने फिक्स्ड-रेट लोन लिया हो। लेकिन आपको रीफाइनेंसिंग की लागतों को ध्यान में रखना होगा, जो आपके लोन की अवधि पर निर्भर करती हैं। किराए पर देने के मामले में, अगर मालिक किराया बढ़ाने का फैसला करता है या लीज की अवधि समाप्त हो जाती है, तो रकम बदल सकती है। कई लीज एग्रीमेंट में एक शर्त होती है जो किराए में सालाना बढ़ोतरी की अनुमति देती है। इन सभी बातों को ध्यान में रखना जरूरी है।

The Factor of Growth

विकास का कारक

Finding a space that is the perfect size for your private practice might seem like a dream come true right now, but in the coming years, your practice will hopefully grow and then that perfect size might not seem so perfect. It is not easy to keep on changing your place every few years due to size constraints. This is the reason why you need to be practical about determining whether you should rent a place or buy it. When you rent out a place, it would be easier for you to switch to a newer place or even buy one once your practice starts growing and you have a better idea of where your practice is going.

अपने निजी क्लिनिक के लिए उपयुक्त आकार की जगह ढूंढना अभी किसी सपने के सच होने जैसा लग सकता है, लेकिन आने वाले वर्षों में, उम्मीद है कि आपका क्लिनिक बढ़ेगा और तब वह उपयुक्त आकार उतना उपयुक्त नहीं लगेगा। जगह की कमी के कारण हर कुछ वर्षों में जगह बदलना आसान नहीं होता। यही कारण है कि आपको यह तय करते समय व्यावहारिक दृष्टिकोण अपनाना चाहिए कि आपको जगह किराए पर लेनी चाहिए या खरीदनी चाहिए।

किराए पर जगह लेने से, आपके लिए क्लिनिक बढ़ने और अपने व्यवसाय की दिशा का बेहतर अंदाजा होने पर नई जगह पर जाना या खरीदना आसान हो जाएगा।

If you buy the place now, it would be harder to sell it and then buy another bigger place just in a few years. However, if you are planning to buy a building or space that is double or triple the size you now require, you can lease out the extra space for now and later expand as your business grows.

अगर आप अभी जगह खरीदते हैं, तो कुछ ही सालों में उसे बेचकर उससे बड़ी जगह खरीदना मुश्किल होगा। हालांकि, अगर आप अपनी मौजूदा ज़रूरत से दोगुनी या तिगुनी बड़ी इमारत या जगह खरीदने की योजना बना रहे हैं, तो आप फिलहाल अतिरिक्त जगह किराए पर दे सकते हैं और बाद में अपने कारोबार के बढ़ने के साथ उसका विस्तार कर सकते हैं।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ The right location of your practice can help in growing and prospering the business as it can cater to the right target audience.

➢ आपके क्लिनिक का सही स्थान व्यवसाय को बढ़ाने और समृद्ध बनाने में मदद कर सकता है क्योंकि यह सही लक्षित दर्शकों को पूरा कर सकता है।

➢ You need to ensure that there is a minimum commute time from your home to your clinic.

➢ आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके घर से आपके क्लिनिक तक आने-जाने का समय न्यूनतम हो।

➢ Establishing your practice in a place far away or at an inconvenient place would mean fewer patients would consider coming for your services.

➢ किसी दूरदराज या असुविधाजनक स्थान पर अपना क्लिनिक स्थापित करने का मतलब होगा कि कम मरीज आपकी सेवाओं के लिए आने पर विचार करेंगे।

➢ You need to ensure that you are situated at a place where the right age group of target patients can reach you.

➢ आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप ऐसी जगह पर स्थित हों जहां लक्षित रोगियों का सही आयु वर्ग आप तक पहुंच सके।

➢ Make sure to examine the population of the location you are considering; whether it is an area that attracts your target patients and if the target patient population is likely to grow or not.

➢ जिस स्थान पर आप विचार कर रहे हैं, उसकी जनसंख्या का अच्छी तरह से विश्लेषण करना सुनिश्चित करें; यह देखें कि क्या यह ऐसा क्षेत्र है जो आपके लक्षित रोगियों को आकर्षित करता है और क्या लक्षित रोगी जनसंख्या में वृद्धि होने की संभावना है या नहीं।

➢ The exterior is the first thing your patients are going to notice and will form the first impression of your private practice. It is essential to make sure that the exterior is pleasing to the eye.

➢ आपके मरीज़ सबसे पहले आपके क्लिनिक के बाहरी हिस्से पर ध्यान देंगे और इसी से आपके निजी क्लिनिक के बारे में उनकी पहली राय बनेगी। यह सुनिश्चित करना बेहद ज़रूरी है कि बाहरी हिस्सा देखने में आकर्षक हो।

➢ There must be sufficient parking space in the building for your patients as well as for your employees.

➢ भवन में आपके मरीजों के साथ-साथ आपके कर्मचारियों के लिए भी पर्याप्त पार्किंग स्थान होना चाहिए।

➢ Provide sufficient and comfortable seating arrangements in the waiting area and ensure there is enough ventilation to make it comfortable for everyone present in your practice.

➢ प्रतीक्षा क्षेत्र में पर्याप्त और आरामदायक बैठने की व्यवस्था करें और यह सुनिश्चित करें कि पर्याप्त वेंटिलेशन हो ताकि आपके क्लिनिक में उपस्थित सभी लोगों को आराम मिले।

➢ Buying or renting the space for your private practice is not an easy decision, but can become simpler if you focus on your needs and requirements.

➢ अपने निजी क्लिनिक के लिए जगह खरीदना या किराए पर लेना आसान फैसला नहीं है, लेकिन अगर आप अपनी जरूरतों और आवश्यकताओं पर ध्यान केंद्रित करें तो यह सरल हो सकता है।

Chapter 12

अध्याय 12

How to Establish Realistic Goals for Your Medical

अपने चिकित्सा संबंधी लक्ष्यों को यथार्थवादी तरीके से कैसे निर्धारित करें

Practice?

अभ्यास?

"The trouble with not having a goal is that you can spend your life running

लक्ष्य न होने की समस्या यह है कि आप अपना पूरा जीवन भागते-भागते बिता सकते हैं।

up and down the field and never score."

मैदान पर इधर-उधर दौड़ते हैं लेकिन कभी स्कोर नहीं कर पाते।

– Bill Copeland

– बिल कोपलैंड

Creating Effective Annual and Quarterly Goals

प्रभावी वार्षिक और त्रैमासिक लक्ष्य बनाना

Setting goals might not be an easier task as it seems. There are many businesses that set up yearly goals, leave it and are almost never able to meet those goals. The main reason behind this is that those annual goals aren't actionable and/or might seem overwhelming, which is why no one bothers to follow them.

लक्ष्य निर्धारित करना जितना आसान लगता है, उतना आसान नहीं होता। कई व्यवसाय वार्षिक लक्ष्य तो निर्धारित कर लेते हैं, लेकिन उन्हें अधूरा छोड़ देते हैं और लगभग कभी भी

उन्हें पूरा नहीं कर पाते। इसका मुख्य कारण यह है कि वे वार्षिक लक्ष्य व्यावहारिक नहीं होते और/या बहुत बड़े प्रतीत होते हैं, इसीलिए कोई भी उनका पालन करने की जहमत नहीं उठाता।

The key to establishing the right goals and to making them achievable is to break them down into smaller goals, making them less complex and intimidating. Distribute your annual goals into half-yearly and quarterly goals to have better control over the working of your practice. Breaking down your goals drastically increases the chance of successfully achieving those goals.

सही लक्ष्य निर्धारित करने और उन्हें हासिल करने योग्य बनाने की कुंजी है उन्हें छोटे-छोटे लक्ष्यों में विभाजित करना, जिससे वे कम जटिल और डरावने हो जाते हैं। अपने वार्षिक लक्ष्यों को अर्धवार्षिक और त्रैमासिक लक्ष्यों में बाँटें ताकि आप अपने व्यवसाय के संचालन पर बेहतर नियंत्रण रख सकें। लक्ष्यों को छोटे-छोटे भागों में बाँटने से उन्हें सफलतापूर्वक प्राप्त करने की संभावना काफी बढ़ जाती है।

In order to create effective annual and quarterly goals for your private practice, utilize the following steps:

अपने निजी प्रैक्टिस के लिए प्रभावी वार्षिक और त्रैमासिक लक्ष्य निर्धारित करने के लिए, निम्नलिखित चरणों का उपयोग करें:

Step 1: Visualizing the Bigger Picture

चरण 1: समग्र परिदृश्य की कल्पना करना

Firstly, start with your annual goal. Determine where you see your private practice in a year. Figure out the initiatives you would have to take throughout the year in order to achieve that goal. This may include reaching a certain target revenue, successfully treating a certain number of patients, enhancing your reach by a specific percentage and so on.

सबसे पहले, अपना वार्षिक लक्ष्य निर्धारित करें। तय करें कि एक वर्ष में आप अपने निजी क्लिनिक को कहाँ देखते हैं। उस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए आपको पूरे वर्ष में कौन-कौन से कदम उठाने होंगे, यह भी तय करें। इसमें एक निश्चित राजस्व लक्ष्य प्राप्त करना, एक निश्चित संख्या में रोगियों का सफलतापूर्वक इलाज करना, अपनी पहुँच को एक निश्चित प्रतिशत तक बढ़ाना आदि शामिल हो सकते हैं।

Keep in mind, however, that you need to set a realistic and attainable goal otherwise the entire goal-setting strategy may actually backfire on you.

हालांकि, ध्यान रखें कि आपको एक यथार्थवादी और प्राप्त करने योग्य लक्ष्य निर्धारित करना होगा, अन्यथा लक्ष्य निर्धारण की पूरी रणनीति वास्तव में आपके लिए उलटी पड़ सकती है।

Step 2: Breaking Down the Goal in Quarterly Segmentations

चरण 2: लक्ष्य को त्रैमासिक विभाजनों में विभाजित करना

Next is the breakdown of your goal. Break it down into four parts which would represent each quarter of the entire year. It is important that you set deadlines for each quarter and your expectations from each quarter. Further, break those milestones down into monthly goals. This would make it even easier and realistic to achieve those goals.

अगला चरण है अपने लक्ष्य का विभाजन। इसे चार भागों में बाँटें, जो पूरे वर्ष की प्रत्येक तिमाही को दर्शाएँ। प्रत्येक तिमाही के लिए समय सीमा और उससे अपनी अपेक्षाएँ निर्धारित करना महत्वपूर्ण है। इसके अलावा, इन लक्ष्यों को मासिक लक्ष्यों में विभाजित करें। इससे इन लक्ष्यों को प्राप्त करना और भी आसान और व्यावहारिक हो जाएगा।

Aside from this, you also need to determine who is responsible to do what. Each employee and staff member must be aware of their targets and the expectations you have from them. This is the reason why at the time of setting goals, you need to properly highlight the people involved, their goals and

responsibilities, the resources and skills required, as well as the expected time for completion of each goal.

इसके अलावा, आपको यह भी निर्धारित करना होगा कि कौन किस काम के लिए जिम्मेदार है। प्रत्येक कर्मचारी और स्टाफ सदस्य को अपने लक्ष्यों और आपसे उनकी अपेक्षाओं के बारे में पता होना चाहिए। यही कारण है कि लक्ष्य निर्धारित करते समय, आपको इसमें शामिल व्यक्तियों, उनके लक्ष्यों और जिम्मेदारियों, आवश्यक संसाधनों और कौशल के साथ-साथ प्रत्येक लक्ष्य को पूरा करने के लिए अपेक्षित समय को स्पष्ट रूप से बताना चाहिए।

Once you have everything figured out and clearly planned, only then you would be able to share it with your staff members and explain their parts effectively. When each member of your practice knows and understands the roles they have to play, along with the time duration, they would be motivated to achieve their targets within the time frame.

जब सब कुछ स्पष्ट रूप से तय और व्यवस्थित हो जाए, तभी आप इसे अपने कर्मचारियों के साथ साझा कर पाएंगे और उनकी भूमिका को प्रभावी ढंग से समझा पाएंगे। जब आपके संगठन का प्रत्येक सदस्य अपनी भूमिका और समय सीमा को जान और समझ लेगा, तो वे निर्धारित समय सीमा के भीतर अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रेरित होंगे।

Step 3: Planning Meetings, Reviews and Milestones

चरण 3: बैठकों, समीक्षाओं और महत्वपूर्ण उपलब्धियों की योजना बनाना

In order to ensure that all employees of your practice are playing their part properly, you must hold meetings, reviews and evaluations in order to assess their milestones and progress. This will help in making sure that everyone is heading in the right direction and there aren't any problems being faced.

यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके संस्थान के सभी कर्मचारी अपनी भूमिका ठीक से निभा रहे हैं, आपको उनकी उपलब्धियों और प्रगति का आकलन करने के लिए बैठकें, समीक्षाएं और मूल्यांकन आयोजित करने चाहिए। इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी

कि सभी सही दिशा में आगे बढ़ रहे हैं और किसी भी प्रकार की समस्या का सामना नहीं करना पड़ रहा है।

These meetings should be conducted every month to get regular updates on the progress. In case of any issues, you and your staff can discuss possible solutions and brainstorm ideas to get back on track. More meetings, if needed, can be held accordingly in case of any concern.

प्रगति की नियमित जानकारी प्राप्त करने के लिए ये बैठकें हर महीने आयोजित की जानी चाहिए। किसी भी समस्या की स्थिति में, आप और आपके कर्मचारी संभावित समाधानों पर चर्चा कर सकते हैं और काम को फिर से पटरी पर लाने के लिए विचार-विमर्श कर सकते हैं। यदि आवश्यक हो, तो किसी भी चिंता के मामले में अतिरिक्त बैठकें भी आयोजित की जा सकती हैं।

Step 4: Focusing on Collaboration and Communication

चरण 4: सहयोग और संचार पर ध्यान केंद्रित करना

In order to enhance the level of collaboration and communication, you should also hold a team meeting with each department of your private practice. This further ensures that the entire practice is heading in the same direction and further smoothens out any issues that each department might be facing. This will also help you assess the progress of the goals and ensure that you can achieve the quarterly goals you set at the start of the year.

सहयोग और संचार के स्तर को बढ़ाने के लिए, आपको अपने निजी प्रैक्टिस के प्रत्येक विभाग के साथ एक टीम मीटिंग भी आयोजित करनी चाहिए। इससे यह सुनिश्चित होता है कि पूरी प्रैक्टिस एक ही दिशा में आगे बढ़ रही है और प्रत्येक विभाग को जिन समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है, उनका समाधान हो जाता है। इससे आपको लक्ष्यों की प्रगति का आकलन करने और यह सुनिश्चित करने में भी मदद मिलेगी कि आप वर्ष की शुरुआत में निर्धारित त्रैमासिक लक्ष्यों को प्राप्त कर सकें।

Step 5: Making Adjustments

चरण 5: समायोजन करना

It is highly possible that as you and your team move forward, you will face a number of issues, both big and small. Even though most of them can be resolved immediately, there might be a few issues that could delay the progress towards the goals that have been set. Moreover, it is also possible that as you move forward, you realize that the goals you set are too overwhelming or underwhelming. In these situations, you can make adjustments to all the goals or change your strategies to help meet those goals.

यह पूरी संभावना है कि आगे बढ़ते हुए आपको और आपकी टीम को कई छोटी-बड़ी समस्याओं का सामना करना पड़ेगा। हालांकि इनमें से अधिकांश समस्याओं का समाधान तुरंत हो सकता है, फिर भी कुछ ऐसी समस्याएं हो सकती हैं जो निर्धारित लक्ष्यों की ओर प्रगति में देरी कर सकती हैं। इसके अलावा, यह भी संभव है कि आगे बढ़ते हुए आपको यह एहसास हो कि आपने जो लक्ष्य निर्धारित किए हैं वे बहुत बड़े या बहुत छोटे हैं। ऐसी स्थितियों में, आप सभी लक्ष्यों में बदलाव कर सकते हैं या उन लक्ष्यों को पूरा करने में मदद के लिए अपनी रणनीतियों में परिवर्तन कर सकते हैं।

It is also possible that some of the goals might turn out to be complex and tricky which means you can further break them down into even smaller goals. There might be certain projects that you might have to delay or cancel due to various unavoidable reasons. There might be newer tasks and projects that you might want to take on. These changes must be adjusted accordingly to ensure all processes of your private practice keep on going smoothly.

यह भी संभव है कि कुछ लक्ष्य जटिल और पेचीदा साबित हों, जिसका अर्थ है कि आप उन्हें और भी छोटे लक्ष्यों में विभाजित कर सकते हैं। कुछ अपरिहार्य कारणों से आपको कुछ परियोजनाओं को स्थगित या रद्द करना पड़ सकता है। कुछ नए कार्य और परियोजनाएं भी हो

सकती हैं जिन्हें आप हाथ में लेना चाहें। इन परिवर्तनों के अनुरूप ढलना आवश्यक है ताकि आपकी निजी प्रैक्टिस की सभी प्रक्रियाएं सुचारू रूप से चलती रहें।

Furthermore, as you make these changes, you would also have to keep your employees updated. It is essential to keep them informed about the changes being made, the reasons behind them and how their roles might change. If you don't inform your staff beforehand, it is highly possible that you experience resistance from them. Change is never easy. Therefore, let them know there might be changes happening due to unavoidable reasons so that they can prepare themselves instead of dropping the bomb on them at the last minute.

इसके अलावा, इन बदलावों को लागू करते समय आपको अपने कर्मचारियों को भी अपडेट रखना होगा। उन्हें किए जा रहे बदलावों, उनके कारणों और उनकी भूमिकाओं में संभावित परिवर्तनों के बारे में सूचित रखना आवश्यक है। यदि आप अपने कर्मचारियों को पहले से सूचित नहीं करते हैं, तो संभवतः आपको उनके विरोध का सामना करना पड़ेगा। बदलाव कभी आसान नहीं होता। इसलिए, उन्हें पहले से बता दें कि अपरिहार्य कारणों से बदलाव हो सकते हैं, ताकि वे अंतिम समय में अचानक सूचना देने के बजाय खुद को तैयार कर सकें।

Step 6: Monitoring and Reviewing

चरण 6: निगरानी और समीक्षा

Lastly, you also need to constantly monitor the progress of each department in order to make overall progress. The initial goal making strategy you make when you launch your private practice can indeed be followed in the coming years. However, as your private practice starts growing, you must make necessary changes and additions to the strategies and goals.

अंत में, समग्र प्रगति सुनिश्चित करने के लिए आपको प्रत्येक विभाग की प्रगति पर लगातार नज़र रखनी होगी। निजी प्रैक्टिस शुरू करते समय आप जो प्रारंभिक लक्ष्य निर्धारण रणनीति बनाते हैं, उसे आने वाले वर्षों में भी अपनाया जा सकता है। हालांकि, जैसे-जैसे आपकी निजी

प्रैक्टिस बढ़ती है, आपको रणनीतियों और लक्ष्यों में आवश्यक बदलाव और संशोधन करने होंगे।

At the end of each quarter, you must also hold review meetings with all employees to check their progress. In these meetings, the targets should be revised as per the progress made, newer milestones should be set and goals made by discussing it with each employee individually, along with their supervisors. This way, the employees also have their say in the workload. They can also discuss the issues they are facing and make suggestions.

प्रत्येक तिमाही के अंत में, सभी कर्मचारियों के साथ उनकी प्रगति की समीक्षा करने के लिए समीक्षा बैठकें आयोजित करना आवश्यक है। इन बैठकों में, प्रगति के अनुसार लक्ष्यों को संशोधित किया जाना चाहिए, नए मील के पत्थर निर्धारित किए जाने चाहिए और प्रत्येक कर्मचारी के साथ-साथ उनके पर्यवेक्षकों से व्यक्तिगत रूप से चर्चा करके लक्ष्य निर्धारित किए जाने चाहिए। इस तरह, कर्मचारियों को भी कार्यभार के बारे में अपनी राय देने का अवसर मिलता है। वे अपनी समस्याओं पर चर्चा कर सकते हैं और सुझाव दे सकते हैं।

This will give you a better idea about where each of your team members stands, their strengths and their weaknesses. You can further hold training sessions to polish those skills and tackle those weaknesses. Moreover, you would be able to assign tasks more efficiently after understanding the skill set of all employees.

इससे आपको अपनी टीम के प्रत्येक सदस्य की स्थिति, उनकी खूबियों और कमियों के बारे में बेहतर जानकारी मिलेगी। आप उन कौशलों को निखारने और कमियों को दूर करने के लिए प्रशिक्षण सत्र आयोजित कर सकते हैं। इसके अलावा, सभी कर्मचारियों के कौशल को समझने के बाद आप कार्यों को अधिक कुशलता से सौंप सकेंगे।

Management of Quarterly Goals

त्रैमासिक लक्ष्यों का प्रबंधन

Here are a few tips that can help you in managing the quarterly goals of your private practice:

यहां कुछ सुझाव दिए गए हैं जो आपके निजी प्रैक्टिस के तिमाही लक्ष्यों को प्रबंधित करने में आपकी मदद कर सकते हैं:

- Ensure that all the goals and milestones you set for every quarter are
- सुनिश्चित करें कि प्रत्येक तिमाही के लिए आपके द्वारा निर्धारित सभी लक्ष्य और मील के पत्थर पूरे हों।

specific and actionable. The actions to be taken in order to achieve those goals should also be highlighted. Other than that, it is also essential to define the resources required, the time needed and the people involved to achieve those goals and milestones.

स्पष्ट और कार्रवाई योग्य। उन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उठाए जाने वाले कदमों को भी स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए। इसके अलावा, उन लक्ष्यों और उपलब्धियों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक संसाधनों, समय और शामिल लोगों को परिभाषित करना भी अनिवार्य है।

- Utilize the various tools and apps for collaboration, project management,
- सहयोग, परियोजना प्रबंधन आदि के लिए विभिन्न उपकरणों और ऐप्स का उपयोग करें।

scheduling and planning that are available online to keep a tab on all of those goals and other details. These online tools make the entire process of your online practice manageable and easier. It adds efficiency in all the strategies since it also enhances collaboration and communication within the organization. These resources also make it convenient to keep everyone in the loop and make sure that everyone is up-to-date about the changes or additions that have been made.

ऑनलाइन उपलब्ध शेड्यूलिंग और प्लानिंग टूल की मदद से आप अपने सभी लक्ष्यों और अन्य विवरणों पर नज़र रख सकते हैं। ये ऑनलाइन टूल आपकी ऑनलाइन प्रैक्टिस की पूरी प्रक्रिया को सुव्यवस्थित और आसान बनाते हैं। ये संगठन के भीतर सहयोग और संचार को बेहतर बनाकर सभी रणनीतियों में दक्षता बढ़ाते हैं। इन संसाधनों से सभी को अपडेट रखना और किए गए बदलावों या सुधारों के बारे में सभी को जानकारी देना भी आसान हो जाता है।

- Make sure that you don't set up yourself and your employees for failure
- यह सुनिश्चित करें कि आप स्वयं और अपने कर्मचारियों को असफलता के कगार पर न पहुंचाएं।

by establishing too many goals and targets that are unrealistic. It is easy to lose yourself in the dream of success but you must be realistic when you set goals. Realistic and attainable goals are the only way you can achieve success, otherwise, you are setting your practice for a downfall which will also discourage and decrease the motivation levels of your employees.

बहुत सारे अवास्तविक लक्ष्य और उद्देश्य निर्धारित करके। सफलता के सपने में खो जाना आसान है, लेकिन लक्ष्य निर्धारित करते समय यथार्थवादी होना आवश्यक है। यथार्थवादी और प्राप्त करने योग्य लक्ष्य ही सफलता का एकमात्र मार्ग हैं, अन्यथा आप अपने काम को पतन की ओर ले जा रहे हैं, जिससे आपके कर्मचारियों का मनोबल भी गिरेगा और उनका उत्साह भी कम होगा।

Once you start establishing your goals for the quarter, you will notice how efficiently and faster your private practice is progressing. This is the reason it is better to break down your annual goals which become one of the best motivators for you and the entire team.

एक बार जब आप तिमाही के लिए अपने लक्ष्य निर्धारित करना शुरू कर देंगे, तो आप देखेंगे कि आपका निजी व्यवसाय कितनी कुशलता से और तेज़ी से आगे बढ़ रहा है। यही कारण है

कि अपने वार्षिक लक्ष्यों को छोटे-छोटे हिस्सों में बाँटना बेहतर होता है, जो आपके और पूरी टीम के लिए प्रेरणा का एक बेहतरीन स्रोत बन जाते हैं।

Deciding Weekly and Daily Goals

साप्ताहिक और दैनिक लक्ष्य निर्धारित करना

What makes goals even easier to attain when you break them down into quarterly and monthly goals? When you break them down further into short-term weekly and daily goals, that's when you can utilize the SMART goals strategy that was discussed in the action planning previously.

लक्ष्यों को तिमाही और मासिक लक्ष्यों में विभाजित करने से उन्हें प्राप्त करना और भी आसान हो जाता है। जब आप उन्हें छोटे-छोटे साप्ताहिक और दैनिक लक्ष्यों में विभाजित करते हैं, तब आप स्मार्ट लक्ष्य रणनीति का उपयोग कर सकते हैं, जिसकी चर्चा पहले कार्य योजना में की गई थी।

Setting SMART goals are a perfect way of ensuring that you are establishing the right goals for your private practice and for the entire team. The best thing to do is to establish these goals by discussing them with the supervisors and their teammates in every department. Doing this keeps the employees in the loop which makes them feel more in control of their progress.

स्मार्ट लक्ष्य निर्धारित करना यह सुनिश्चित करने का एक बेहतरीन तरीका है कि आप अपने निजी व्यवसाय और पूरी टीम के लिए सही लक्ष्य निर्धारित कर रहे हैं। सबसे अच्छा तरीका यह है कि इन लक्ष्यों को प्रत्येक विभाग में पर्यवेक्षकों और उनके साथियों के साथ चर्चा करके निर्धारित किया जाए। ऐसा करने से कर्मचारी हर बात से अवगत रहते हैं, जिससे उन्हें अपनी प्रगति पर अधिक नियंत्रण महसूस होता है।

This will also help you in tackling any problems faced in any of the departments of your practice or faced by any of your employees. This too can be tackled by communicating more effectively with the employees. The best

way to do this is by holding brainstorming sessions to come up with the right solutions. This also works as an effective team-building exercise.

इससे आपको अपने क्लिनिक के किसी भी विभाग या कर्मचारियों द्वारा सामना की जाने वाली समस्याओं को हल करने में भी मदद मिलेगी। कर्मचारियों के साथ बेहतर संवाद स्थापित करके इन समस्याओं का समाधान किया जा सकता है। इसका सबसे अच्छा तरीका है विचार-मंथन सत्र आयोजित करना और सही समाधान निकालना। यह एक प्रभावी टीम निर्माण अभ्यास के रूप में भी काम करता है।

Since you already have created monthly goals, it would be easier to distribute those goals further into weekly and daily goals with the help of your employees. The motivation levels of the employees will further increase since they are the ones who would be setting their goals for every week. This will encourage them to break down their own targets and work hard to get their tasks completed before the deadline.

चूंकि आपने मासिक लक्ष्य पहले ही निर्धारित कर लिए हैं, इसलिए कर्मचारियों की मदद से उन्हें साप्ताहिक और दैनिक लक्ष्यों में विभाजित करना आसान होगा। कर्मचारियों का मनोबल और बढ़ेगा क्योंकि वे ही हर सप्ताह के लिए अपने लक्ष्य निर्धारित करेंगे। इससे उन्हें अपने लक्ष्यों को छोटे-छोटे हिस्सों में बांटने और समय सीमा से पहले अपने कार्यों को पूरा करने के लिए कड़ी मेहनत करने की प्रेरणा मिलेगी।

Moreover, ways of improvements can also be discussed with the employees. One-on-one meetings of goal setting and improvements can work wonders for the overall progress of your private practice.

इसके अलावा, कर्मचारियों के साथ सुधार के तरीकों पर भी चर्चा की जा सकती है। लक्ष्य निर्धारण और सुधार के लिए व्यक्तिगत बैठकें आपके निजी व्यवसाय की समग्र प्रगति के लिए चमत्कारिक रूप से कारगर साबित हो सकती हैं।

Identifying KPIs (Key Performance Indicators)

प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (केपीआई) की पहचान करना

KPI is a measurable performance indicator that can help you in understanding the performance and progress of your private practice. KPIs work like a compass that determines whether you and your team are heading in the right direction as per your organizational goals and objectives (Figure 12.1). It showcases the existing performance of your employees, departments and overall business.

KPI एक मापने योग्य प्रदर्शन संकेतक है जो आपके निजी व्यवसाय के प्रदर्शन और प्रगति को समझने में आपकी मदद कर सकता है। KPI एक दिशासूचक की तरह काम करता है जो यह निर्धारित करता है कि आप और आपकी टीम आपके संगठनात्मक लक्ष्यों और उद्देश्यों के अनुसार सही दिशा में आगे बढ़ रहे हैं या नहीं (चित्र 12.1)। यह आपके कर्मचारियों, विभागों और समग्र व्यवसाय के मौजूदा प्रदर्शन को दर्शाता है।

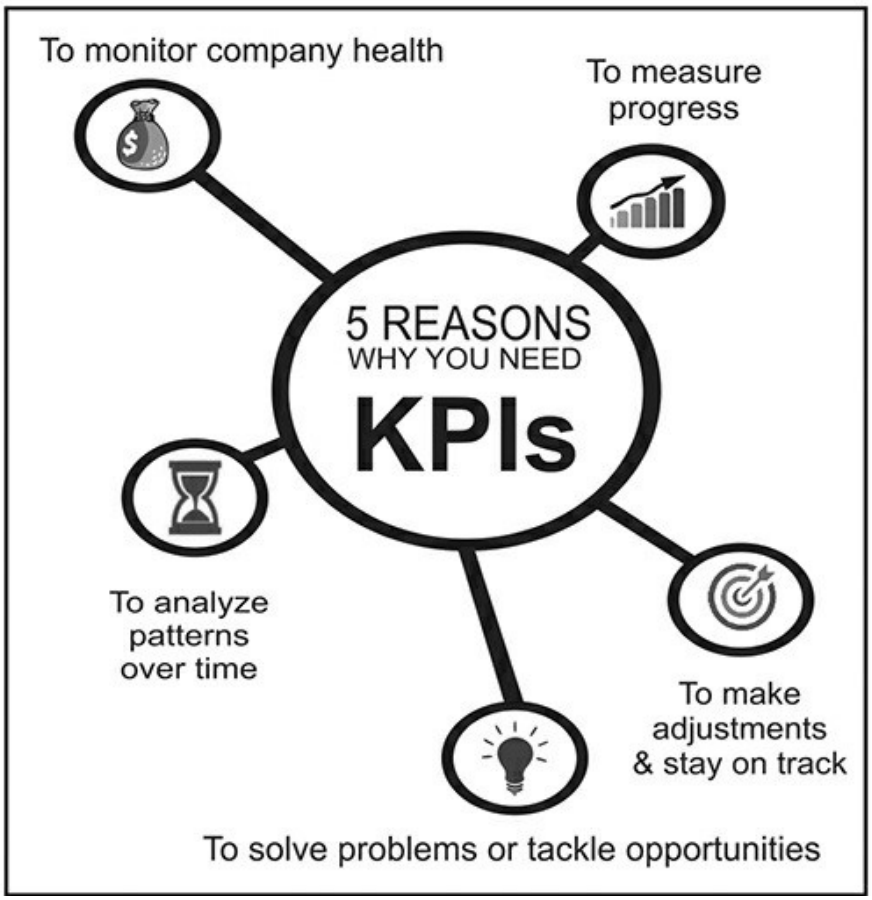


Figure 12.1. The 5 Reasons Why You Need Key Performance Indicators

चित्र 12.1. प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की आवश्यकता के 5 कारण

In order to be truly effective, the KPIs must be:

सही मायने में प्रभावी होने के लिए, प्रमुख प्रदर्शन संकेतक (KPIs) निम्नलिखित होने चाहिए:

- Quantifiable and well-defined
- मात्रात्मक और सुस्पष्ट
- Clearly communicated among your employees and teams
- आपके कर्मचारियों और टीमों के बीच स्पष्ट रूप से संवाद स्थापित किया गया है।
- Be appropriate and applicable to your business

- अपने व्यवसाय के लिए उपयुक्त और लागू होने योग्य बनें

The problem is that there are countless KPIs to select from and if you select the wrong one, it wouldn't get the right results since you would be trying to measure something not aligning with your specified goals. These KPIs are utilized by all businesses no matter how big or small they are. These performance indicators use data in determining the progress of your business. This means, the KPIs of your private practice might not be the same as other businesses since each and every organization has its own set of goals and objectives. However, the basic idea remains the same, which is to measure the progress and features of your organization using KPIs.

समस्या यह है कि चुनने के लिए अनगिनत KPI उपलब्ध हैं और यदि आप गलत KPI चुन लेते हैं, तो सही परिणाम नहीं मिलेंगे क्योंकि आप ऐसी चीज़ मापने की कोशिश कर रहे होंगे जो आपके निर्धारित लक्ष्यों के अनुरूप नहीं है। ये KPI सभी व्यवसायों द्वारा उपयोग किए जाते हैं, चाहे वे कितने भी बड़े या छोटे हों। ये प्रदर्शन संकेतक आपके व्यवसाय की प्रगति निर्धारित करने के लिए डेटा का उपयोग करते हैं। इसका अर्थ है कि आपके निजी व्यवसाय के KPI अन्य व्यवसायों से भिन्न हो सकते हैं क्योंकि प्रत्येक संगठन के अपने लक्ष्य और उद्देश्य होते हैं। हालांकि, मूल विचार वही रहता है, जो KPI का उपयोग करके आपके संगठन की प्रगति और विशेषताओं को मापना है।

These KPIs can help you in making informed, strategic and effective decisions. But first, you need to select the right KPI for your private practice. It is highly recommended that you properly research and understand several KPIs and identify the ones that are more related and specific to your goals before finalizing them.

ये प्रमुख संकेतक संकेतक (केपीआई) आपको सोच-समझकर, रणनीतिक और प्रभावी निर्णय लेने में मदद कर सकते हैं। लेकिन सबसे पहले, आपको अपने निजी व्यवसाय के लिए

सही केपीआई का चयन करना होगा। यह सलाह दी जाती है कि आप कई केपीआई का गहन शोध करें और उन्हें समझें, और अंतिम रूप देने से पहले अपने लक्ष्यों से अधिक संबंधित और विशिष्ट केपीआई की पहचान करें।

Points to Consider

घ्यान देने योग्य बातें

When you are selecting the KPI for your private practice, you must carefully identify the key areas of your practice that are measurable. You can utilize different metric sets for your business. By focusing on the appropriate and related ones, you would be able to get indications of your achievements or would get timely alerts about any problem or hurdle coming your way.

अपने निजी व्यवसाय के लिए प्रमुख प्रदर्शन संकेतक (KPI) चुनते समय, आपको अपने व्यवसाय के उन प्रमुख क्षेत्रों की सावधानीपूर्वक पहचान करनी चाहिए जिन्हें मापा जा सकता है। आप अपने व्यवसाय के लिए विभिन्न मीट्रिक सेटों का उपयोग कर सकते हैं। उपयुक्त और प्रासंगिक मापदंडों पर ध्यान केंद्रित करके, आप अपनी उपलब्धियों के संकेत प्राप्त कर सकेंगे या अपने सामने आने वाली किसी भी समस्या या बाधा के बारे में समय पर अलर्ट प्राप्त कर सकेंगे।

Following are the points you should take into consideration when selecting the KPIs for your private practice:

अपने निजी प्रैक्टिस के लिए प्रमुख प्रदर्शन संकेतक (केपीआई) चुनते समय आपको निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखना चाहिए:

- Which medical field your practice represents
- आपका क्लिनिक किस चिकित्सा क्षेत्र का प्रतिनिधित्व करता है?
- The location and size of your business
- आपके व्यवसाय का स्थान और आकार

• Which stage of the business cycle you are in and which stage you want to

• आप व्यावसायिक चक्र के किस चरण में हैं और आप किस चरण में जाना चाहते हैं

aim for

लक्ष्य

• Your long-term and short-term goals

• आपके दीर्घकालिक और अल्पकालिक लक्ष्य

• Any specific or unique factor or circumstance related to your business

• आपके व्यवसाय से संबंधित कोई विशिष्ट या अनूठा कारक या परिस्थिति

Factoring in all these considerations will help you in narrowing down your choice of KPIs to select from.

इन सभी बातों को ध्यान में रखने से आपको अपने चयन हेतु प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (केपीआई) को सीमित करने में मदद मिलेगी।

Selecting the KPIs Related Directly to the Goals

लक्ष्यों से सीधे संबंधित प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (केपीआई) का चयन करना

These performance indicators are quantifiable data points or measurements that are utilized to assess the performance of your private practice related to the specified goals. For example, your KPI might be linked to your business goal of enhanced sales, enhanced ROI (Return on Investment) or enhanced patient satisfaction.

ये प्रदर्शन संकेतक मात्रात्मक डेटा बिंदु या माप हैं जिनका उपयोग निर्दिष्ट लक्ष्यों के संबंध में आपके निजी व्यवसाय के प्रदर्शन का आकलन करने के लिए किया जाता है। उदाहरण के लिए, आपका KPI बिक्री में वृद्धि, निवेश पर प्रतिफल (ROI) में वृद्धि या रोगी संतुष्टि में वृद्धि जैसे आपके व्यावसायिक लक्ष्यों से जुड़ा हो सकता है।

Since KPIs are metrics, you need to ensure that they are effective in order to accurately measure the performance of your business. Ensure that the KPIs you select are:

क्योंकि KPI मापदंड होते हैं, इसलिए आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि वे आपके व्यवसाय के प्रदर्शन को सटीक रूप से मापने के लिए प्रभावी हों। सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा चुने गए KPI निम्नलिखित मानदंडों को पूरा करते हों:

- Relevant and related to the business goals so that it can have maximum

- यह व्यवसाय के लक्ष्यों से संबंधित और प्रासंगिक होना चाहिए ताकि इसका अधिकतम लाभ उठाया जा सके।

impact

प्रभाव

- Balanced so you can measure both the long-term and short-term goals

- यह संतुलित है ताकि आप दीर्घकालिक और अल्पकालिक दोनों लक्ष्यों को माप सकें।

- Understandable so that the entire staff of your private practice is aware of

- समझने योग्य हो ताकि आपके निजी प्रैक्टिस के सभी कर्मचारी इससे अवगत हों।

it

यह

- Shared so that the entire team of your practice understands its importance

- इसे साझा किया गया है ताकि आपकी प्रैक्टिस की पूरी टीम इसकी अहमियत समझ सके।

You might consider setting financial KPIs to have better control of the finances of your practice and ensure that you are heading towards prosperity and growth. These can be attained through the accounting system you have selected for your business so that they can be relevant. The non-financial KPIs

can be stemmed from other factors like the CRM system or marketing efforts or more.

अपने व्यवसाय की वित्तीय स्थिति पर बेहतर नियंत्रण रखने और समृद्धि एवं विकास की ओर अग्रसर होने के लिए आप वित्तीय प्रदर्शन संकेतक (केपीआई) निर्धारित करने पर विचार कर सकते हैं। इन्हें आपके व्यवसाय के लिए चयनित लेखा प्रणाली के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है ताकि ये प्रासंगिक हों। गैर-वित्तीय केपीआई को सीआरएम प्रणाली, विपणन प्रयासों आदि जैसे अन्य कारकों से प्राप्त किया जा सकता है।

Focusing on Selected Metrics

चुनिंदा मापदंडों पर ध्यान केंद्रित करना

One of the major mistakes companies make is selecting a bunch of KPIs. It is important to understand that a few key KPIs are all it takes to effectively measure the performance of your business. Instead of selecting numerous metrics to measure, identify selected metrics that are crucial for your private practice. If you try tracking and assessing various KPIs, this will gradually get you off track and lose focus on the bigger picture.

कंपनियों द्वारा की जाने वाली प्रमुख गलतियों में से एक है ढेर सारे प्रमुख प्रदर्शन संकेतक (केपीआई) का चयन करना। यह समझना महत्वपूर्ण है कि आपके व्यवसाय के प्रदर्शन को प्रभावी ढंग से मापने के लिए कुछ प्रमुख केपीआई ही पर्याप्त हैं। अनेक मापदंडों को मापने के बजाय, उन चुनिंदा मापदंडों की पहचान करें जो आपके व्यवसाय के लिए महत्वपूर्ण हैं। यदि आप विभिन्न केपीआई को ट्रैक करने और उनका मूल्यांकन करने का प्रयास करेंगे, तो यह धीरे-धीरे आपको अपने लक्ष्य से भटका देगा और आप समग्र लक्ष्य से ध्यान हटा लेंगे।

Each and every business model, industry and company are different, which means you can exactly determine the right number of KPIs you might need. The amount and type of KPIs being utilized by your competitors might not be the ones that would work for you. It is integral that you have a deeper look at

your business and its goals and select a minimum of four KPIs. Ensure that the number stays within ten KPIs; the lesser, the better.

हर बिज़नेस मॉडल, उद्योग और कंपनी अलग-अलग होती है, जिसका मतलब है कि आप अपने लिए ज़रूरी KPIs की सही संख्या तय नहीं कर सकते। आपके प्रतिस्पर्धियों द्वारा इस्तेमाल किए जा रहे KPIs की संख्या और प्रकार आपके लिए कारगर साबित न हों, ऐसा ज़रूरी है। यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने व्यवसाय और उसके लक्ष्यों का गहराई से विश्लेषण करें और कम से कम चार KPIs चुनें। यह सुनिश्चित करें कि इनकी संख्या दस से कम हो; जितनी कम हो, उतना बेहतर।

Considering the Stage of Your Practice

अपने अभ्यास के चरण पर विचार करें

The stage of your business is another vital consideration when it comes to selecting your KPIs. Whether you have recently started your private practice, are in the process of growing or are already established, different metrics might be more integral for you. This is also why you can revise the KPIs once you have reached your goals since you will be expanding the goals or setting new ones.

अपने व्यवसाय के प्रदर्शन संकेतक (केपीआई) का चयन करते समय, आपके व्यवसाय का चरण भी एक महत्वपूर्ण कारक है। चाहे आपने हाल ही में अपना निजी व्यवसाय शुरू किया हो, उसे बढ़ाने की प्रक्रिया में हों या पहले से ही स्थापित हों, आपके लिए अलग-अलग मापदंड अधिक महत्वपूर्ण हो सकते हैं। यही कारण है कि लक्ष्य प्राप्त करने के बाद आप केपीआई को संशोधित कर सकते हैं, क्योंकि तब आप लक्ष्यों का विस्तार करेंगे या नए लक्ष्य निर्धारित करेंगे।

While most businesses consider the typical KPIs that are selected by the industry, for instance, revenue generation, it is essential that you also select KPIs that are relevant to the objectives and goals of your company.

जबकि अधिकांश व्यवसाय उद्योग द्वारा चुने गए विशिष्ट केपीआई (प्रमुख प्रदर्शन संकेतक) पर विचार करते हैं, उदाहरण के लिए, राजस्व सृजन, यह आवश्यक है कि आप ऐसे केपीआई का भी चयन करें जो आपकी कंपनी के उद्देश्यों और लक्ष्यों के लिए प्रासंगिक हों।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ The key to establishing the right goals and the key to achieve them is to break them down into smaller goals, making them less complex and intimidating.

➢ सही लक्ष्य निर्धारित करने और उन्हें प्राप्त करने की कुंजी उन्हें छोटे-छोटे लक्ष्यों में विभाजित करना है, जिससे वे कम जटिल और डरावने हो जाते हैं।

➢ Breaking down your goals drastically increases the chance of successfully achieving those goals.

➢ अपने लक्ष्यों को छोटे-छोटे भागों में बांटने से उन्हें सफलतापूर्वक प्राप्त करने की संभावना काफी बढ़ जाती है।

➢ Set a realistic and attainable goal; otherwise, the entire goal setting strategy may actually backfire.

➢ एक यथार्थवादी और प्राप्त करने योग्य लक्ष्य निर्धारित करें; अन्यथा, लक्ष्य निर्धारण की पूरी रणनीति वास्तव में उलटी पड़ सकती है।

➢ Determine who is responsible to do what. Each employee and staff member must be aware of their targets and the expectations you have from them.

➢ यह निर्धारित करें कि कौन किस कार्य के लिए जिम्मेदार है। प्रत्येक कर्मचारी और स्टाफ सदस्य को अपने लक्ष्यों और आपसे उनकी अपेक्षाओं के बारे में पता होना चाहिए।

➢ When each member knows and understands the roles they have to play,

➢ जब प्रत्येक सदस्य अपनी भूमिकाओं को जानता और समझता है,

along with the time duration, they would be motivated to achieve their targets within the time frame.

समय अवधि के साथ-साथ, वे निर्धारित समय सीमा के भीतर अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रेरित होंगे।

➢ Hold meetings, reviews and evaluations in order to assess the milestones and progress of employees and to assess the progress of their goals.

➢ कर्मचारियों की उपलब्धियों और प्रगति का आकलन करने और उनके लक्ष्यों की प्रगति का मूल्यांकन करने के लिए बैठकें, समीक्षाएं और मूल्यांकन आयोजित करें।

➢ Enhance the level of collaboration and communication to help you better assess the progress of the goals and ensure that you can achieve the quarterly goals you set at the start of the year.

➢ लक्ष्यों की प्रगति का बेहतर आकलन करने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप वर्ष की शुरुआत में निर्धारित त्रैमासिक लक्ष्यों को प्राप्त कर सकें, सहयोग और संचार के स्तर को बढ़ाएं।

➢ Make necessary adjustments to all the goals or change your strategies to help meet those goals.

➢ सभी लक्ष्यों में आवश्यक समायोजन करें या उन लक्ष्यों को पूरा करने में मदद करने के लिए अपनी रणनीतियों में बदलाव करें।

➢ Keep your employees informed about any changes to be made in the future. It is essential to keep them informed about the reasons behind them and how their roles might change.

➢ भविष्य में होने वाले किसी भी बदलाव के बारे में अपने कर्मचारियों को सूचित रखें। उन्हें इन बदलावों के पीछे के कारणों और उनकी भूमिकाओं में संभावित परिवर्तनों के बारे में बताना आवश्यक है।

➢ Online tools must be utilized to make the entire process manageable and easier. It adds efficiency to all the strategies.

➢ पूरी प्रक्रिया को सुव्यवस्थित और आसान बनाने के लिए ऑनलाइन उपकरणों का उपयोग किया जाना चाहिए। इससे सभी रणनीतियों में दक्षता बढ़ती है।

➢ Setting SMART goals are a perfect way of ensuring that you are establishing the right weekly and daily goals for your private practice and for the entire team.

➢ स्मार्ट लक्ष्य निर्धारित करना यह सुनिश्चित करने का एक बेहतरीन तरीका है कि आप अपने निजी व्यवसाय और पूरी टीम के लिए सही साप्ताहिक और दैनिक लक्ष्य निर्धारित कर रहे हैं।

➢ The motivation levels of the employees will further increase when they are also involved in setting their goals every week.

➢ जब कर्मचारियों को हर सप्ताह अपने लक्ष्य निर्धारित करने में शामिल किया जाएगा, तो उनकी प्रेरणा का स्तर और भी बढ़ जाएगा।

➢ KPIs work like a compass that determines whether you and your team are heading in the right direction as per your organizational goals and objectives.

➢ केपीआई एक कंपास की तरह काम करते हैं जो यह निर्धारित करते हैं कि आप और आपकी टीम आपके संगठनात्मक लक्ष्यों और उद्देश्यों के अनुसार सही दिशा में आगे बढ़ रहे हैं या नहीं।

➢ These KPIs can help you in making informed, strategic and effective decisions.

➢ ये प्रमुख संकेतक संकेतक (केपीआई) आपको सोच-समझकर, रणनीतिक और प्रभावी निर्णय लेने में मदद कर सकते हैं।

➢ Properly research and understand several KPIs and identify the ones that are more related and specific to your goals before finalizing them.

➢ विभिन्न प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (केपीआई) पर ठीक से शोध करें और उन्हें समझें, और उन्हें अंतिम रूप देने से पहले उन संकेतकों की पहचान करें जो आपके लक्ष्यों से अधिक संबंधित और विशिष्ट हों।

Chapter 13

अध्याय 13

Creating Risk Management and Disaster

जोखिम प्रबंधन और आपदा प्रबंधन का निर्माण

Recovery Plan for the Medical Practice

चिकित्सा अभ्यास के लिए पुनर्प्राप्ति योजना

“We cannot stop natural disasters but we can arm ourselves with knowledge:

हम प्राकृतिक आपदाओं को रोक नहीं सकते, लेकिन हम ज्ञान से खुद को सशक्त बना सकते हैं:

so many lives wouldn’t have to be lost if there was enough disaster

अगर पर्याप्त आपदा आती तो इतनी जानें नहीं जातीं।

preparedness.”

तैयारी।"

- Petra Nemcova

- पेट्रा नेम्कोवा

It is essential to realize the importance of risk management and disaster recovery planning if you want to protect your private practice. No matter how much you plan and how effective your strategies are for your medical practice, problems are bound to happen. There would be problems that can easily be managed, but then there might be some issues that might prove to be beyond your control, for instance, a natural disaster or a data breach. For such scenarios, a risk management and disaster recovery plan can help you in

getting better control of the situation and reduce the negative consequences of the problem. With an effective plan in place, you would be able to get your private practice back on track in the shortest amount of time.

यदि आप अपने निजी व्यवसाय को सुरक्षित रखना चाहते हैं, तो जोखिम प्रबंधन और आपदा निवारण योजना के महत्व को समझना अत्यंत आवश्यक है। चाहे आप कितनी भी योजना बना लें और आपकी रणनीतियाँ कितनी भी प्रभावी हों, समस्याएँ तो अवश्य ही उत्पन्न होंगी। कुछ समस्याएँ आसानी से हल हो जाएँगी, लेकिन कुछ ऐसी भी होंगी जो आपके नियंत्रण से बाहर होंगी, उदाहरण के लिए, प्राकृतिक आपदा या डेटा लीक। ऐसी स्थितियों में, जोखिम प्रबंधन और आपदा निवारण योजना आपको स्थिति पर बेहतर नियंत्रण पाने और समस्या के नकारात्मक परिणामों को कम करने में मदद कर सकती है। एक प्रभावी योजना के साथ, आप अपने निजी व्यवसाय को कम से कम समय में फिर से पटरी पर ला सकते हैं।

Risk Management and Disaster Recovery

जोखिम प्रबंधन और आपदा से उबरना

You might think that storing all your patients' data in a fireproof safe situated in the basement of the private clinic might be enough for protection. However, what if the place gets flooded? Thinking of digitalizing all the data to enhance your protection? Although it is best to maintain a digitalized patient record, there could be a data breach or a virus that can wipe away the entire data.

आपको शायद लगता होगा कि निजी क्लिनिक के तहखाने में स्थित अग्निरोधक तिजोरी में अपने सभी मरीजों का डेटा सुरक्षित रखना पर्याप्त होगा। लेकिन अगर वहां बाढ़ आ जाए तो क्या होगा? क्या आप अपनी सुरक्षा बढ़ाने के लिए सभी डेटा को डिजिटल रूप देने के बारे में सोच रहे हैं? हालांकि मरीजों के रिकॉर्ड को डिजिटल रूप में रखना सबसे अच्छा है, फिर भी डेटा लीक या वायरस के कारण सारा डेटा नष्ट हो सकता है।

These are the situations for which you need a plan to prevent such problems and to minimize their negative impact. In order to make a strong risk

management and disaster recovery plan, you need to come up with the likely disaster scenarios that might occur and then come up with strategies to handle them. The best thing to do is to form a team and brainstorm for situations and ideas to ensure you create a strong plan.

ये वे परिस्थितियाँ हैं जिनके लिए आपको ऐसी समस्याओं को रोकने और उनके नकारात्मक प्रभाव को कम करने के लिए एक योजना की आवश्यकता होती है। एक मजबूत जोखिम प्रबंधन और आपदा से उबरने की योजना बनाने के लिए, आपको संभावित आपदा परिदृश्यों का आकलन करना होगा और फिर उनसे निपटने की रणनीतियाँ तैयार करनी होंगी। सबसे अच्छा तरीका यह है कि एक टीम बनाकर स्थितियों और विचारों पर मंथन किया जाए ताकि एक मजबूत योजना बनाई जा सके।

Understandably, it is going to be rather difficult to think of ways that can destroy or damage your private practice that you are establishing or have established with persistent hard work. But this is a very crucial task you have to do in order to protect your business.

यह बात स्वाभाविक है कि आपके उस निजी व्यवसाय को नष्ट करने या नुकसान पहुंचाने के तरीकों के बारे में सोचना काफी मुश्किल होगा, जिसे आपने अथक परिश्रम से स्थापित किया है या कर रहे हैं। लेकिन अपने व्यवसाय की रक्षा के लिए यह एक अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य है जो आपको करना ही होगा।

In order to think of likely scenarios, focus on things that can happen which can affect and halt the operations of your private practice or certain areas of your private practice for a short duration and/or for a long duration. For instance:

संभावित परिदृश्यों के बारे में सोचने के लिए, उन चीजों पर ध्यान केंद्रित करें जो घटित हो सकती हैं और जो आपके निजी व्यवसाय या उसके कुछ क्षेत्रों के संचालन को थोड़े समय के लिए और/या लंबे समय के लिए प्रभावित या बाधित कर सकती हैं। उदाहरण के लिए:

1. Isolated space in your private practice:

1. आपके निजी क्लिनिक में पृथक स्थान:

• Long duration – water pipe bursts or fire destroys servers or phone

• लंबी अवधि – पानी के पाइप फटने या आग लगने से सर्वर या फोन नष्ट हो जाते हैं

systems

प्रणाली

• Short duration – flu season affects one department

• कम अवधि – फ्लू का मौसम केवल एक विभाग को प्रभावित करता है

2. The whole building:

2. पूरी इमारत:

• Long duration – hacker or virus attacks, terrorist attack, fire engulfs the

• लंबी अवधि – हैकर या वायरस हमले, आतंकवादी हमला, आग लगने जैसी घटनाएं

building

इमारत

• Short duration – small virus attack, sewage pipe or water pipe breaks,

• अल्पकालिक – छोटे वायरस का हमला, सीवेज पाइप या पानी के पाइप का टूटना,

causing an evacuation

जिसके कारण लोगों को निकालना पड़ा

3. Specific geographical area (building block):

3. विशिष्ट भौगोलिक क्षेत्र (बुनियादी इकाई):

• Long duration – civil unrest, protest, tornado, flood

• लंबी अवधि – नागरिक अशांति, विरोध प्रदर्शन, बवंडर, बाढ़

• Short duration – police action, power loss

• अल्पकालिक – पुलिस कार्रवाई, बिजली गुल

4. Bigger geographical area (city or country):

4. बड़ा भौगोलिक क्षेत्र (शहर या देश):

• Long duration – wildfire, earthquake, hurricane

• लंबी अवधि की घटनाएं – जंगल की आग, भूकंप, तूफान

• Short duration – storm, power outage

• अल्पकालिक – तूफान, बिजली कटौती

There can be several other likely scenarios that you must plan for.

कई अन्य संभावित परिस्थितियां भी हो सकती हैं जिनके लिए आपको योजना बनानी होगी।

Data Backup Planning

डेटा बैकअप योजना

Whatever risk management and disaster recovery plan you come up with, should take into consideration the priorities, property and people. This means- those staff members crucial for bringing operations back online, with the right resources and equipment to perform their tasks and in ways that speed up the recovery process.

आप जो भी जोखिम प्रबंधन और आपदा राहत योजना बनाएं, उसमें प्राथमिकताओं, संपत्ति और लोगों का ध्यान रखा जाना चाहिए। इसका अर्थ है कि संचालन को पुनः शुरू करने के लिए महत्वपूर्ण कर्मचारियों को उनके कार्यों को पूरा करने के लिए सही संसाधन और उपकरण उपलब्ध कराए जाएं और इस तरह से सहायता प्रदान की जाए जिससे राहत प्रक्रिया में तेजी आए।

Additionally, there must be some data backups that can be accessed timely so that the data can be restored in the recovery servers. The best-recommended thing is storing data backups in numerous offsite places. However, this might turn out to be a security and logistic nightmare if there is a massive amount of data to be stored. Therefore, the most effective and affordable solution is backing up your data online.

इसके अतिरिक्त, समय पर एक्सेस किए जा सकने वाले डेटा बैकअप का होना आवश्यक है ताकि रिकवरी सर्वरों में डेटा को पुनर्स्थापित किया जा सके। सबसे अच्छा सुझाव यह है कि डेटा बैकअप को कई ऑफसाइट स्थानों पर संग्रहीत किया जाए। हालांकि, यदि बड़ी मात्रा में डेटा संग्रहीत करना हो तो यह सुरक्षा और लॉजिस्टिक्स के लिहाज से एक बड़ी समस्या बन सकती है। इसलिए, सबसे प्रभावी और किफायती समाधान अपने डेटा का ऑनलाइन बैकअप लेना है।

There are numerous software and solutions that you can utilize to organize all the data and to set up safety and security measures in order to protect it. It is best to consult a specialist to determine the best course of action you can take to maximize the protection and to efficiently plan for data backup.

डेटा को व्यवस्थित करने और उसकी सुरक्षा के लिए कई सॉफ्टवेयर और समाधान उपलब्ध हैं। बेहतर होगा कि आप किसी विशेषज्ञ से सलाह लें ताकि सुरक्षा को अधिकतम करने और डेटा बैकअप की प्रभावी योजना बनाने के लिए सबसे उपयुक्त तरीका पता चल सके।

Moreover, you also need to take into account the portable devices that might be carrying sensitive data. In case of theft, damage or being misplaced, it might seriously impact your private practice. It is important that you take the right measures to set backup options so that you can quickly recover the lost data.

इसके अलावा, आपको उन पोर्टेबल उपकरणों पर भी ध्यान देना होगा जिनमें संवेदनशील डेटा हो सकता है। चोरी, क्षति या गुम हो जाने की स्थिति में, यह आपके निजी व्यवसाय को गंभीर रूप से प्रभावित कर सकता है। यह महत्वपूर्ण है कि आप बैकअप विकल्प सेट करने के लिए सही उपाय करें ताकि आप खोए हुए डेटा को शीघ्रता से पुनर्प्राप्त कर सकें।

Protecting Medical Records

चिकित्सा अभिलेखों की सुरक्षा

Medical records are even more valuable as compared to credit cards in the black market. According to reports, the medical records that include ID numbers, Aadhaar Card Numbers, addresses and names can be sold in the black market. Therefore, cyber-criminals come up with ways to gather as many medical records as they possibly can to get their hands on a large sum of money.

ब्लैक मार्केट में मेडिकल रिकॉर्ड क्रेडिट कार्ड से भी कहीं अधिक मूल्यवान होते हैं। रिपोर्टों के अनुसार, पहचान संख्या, आधार कार्ड संख्या, पते और नाम सहित मेडिकल रिकॉर्ड ब्लैक मार्केट में बेचे जा सकते हैं। इसलिए, साइबर अपराधी बड़ी रकम हासिल करने के लिए यथासंभव अधिक से अधिक मेडिकल रिकॉर्ड इकट्ठा करने के तरीके खोजते रहते हैं।

This means that the entire industry of health care is in a rather sensitive situation after digitalizing all the patient records. While digitalizing records makes it more efficient for all health care providers to access them instantly and to provide the right treatment in lesser time, it has also opened up newer ways for criminals to get their hands on that valuable data. Therefore, it is your responsibility to make the online records as secure as they can get.

इसका अर्थ यह है कि सभी रोगी अभिलेखों के डिजिटलीकरण के बाद स्वास्थ्य सेवा उद्योग एक नाजुक स्थिति में आ गया है। अभिलेखों के डिजिटलीकरण से सभी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए उन्हें तुरंत प्राप्त करना और कम समय में सही उपचार प्रदान करना

अधिक कुशल हो गया है, लेकिन इसने अपराधियों के लिए उस बहुमूल्य डेटा तक पहुँचने के नए रास्ते भी खोल दिए हैं। इसलिए, ऑनलाइन अभिलेखों को यथासंभव सुरक्षित बनाना आपकी जिम्मेदारी है।

Consulting an IT professional is the best way to protect your patients' medical records. Moreover, the following are some useful ways to protect sensitive data:

अपने मरीजों के मेडिकल रिकॉर्ड की सुरक्षा के लिए आईटी पेशेवर से परामर्श लेना सबसे अच्छा तरीका है। इसके अलावा, संवेदनशील डेटा की सुरक्षा के कुछ उपयोगी तरीके निम्नलिखित हैं:

Clearly Defining Strategy for Sensitive Data Management

संवेदनशील डेटा प्रबंधन के लिए रणनीति को स्पष्ट रूप से परिभाषित करना

You need to set clear strategies when it comes to sensitive data which can be done with strong data management. A majority of the health care institutions store patients' data and other important information in different systems: mobile phones, cold servers and/or data centers to avoid loss of data. However, when a patient's data is stored in multiple places, it gets a bit hard to protect it. The data could be safe in one place but unsafe in the other place.

संवेदनशील डेटा के प्रबंधन के लिए स्पष्ट रणनीतियाँ बनाना आवश्यक है। अधिकांश स्वास्थ्य सेवा संस्थान डेटा हानि से बचने के लिए रोगियों के डेटा और अन्य महत्वपूर्ण जानकारी को विभिन्न प्रणालियों जैसे मोबाइल फोन, कोल्ड सर्वर और/या डेटा केंद्रों में संग्रहित करते हैं। हालांकि, जब किसी रोगी का डेटा कई स्थानों पर संग्रहित होता है, तो उसकी सुरक्षा करना थोड़ा मुश्किल हो जाता है। डेटा एक स्थान पर सुरक्षित हो सकता है, लेकिन दूसरे स्थान पर असुरक्षित।

It is important that you create a strong data management strategy that consolidates the entire data in a single electronic system. This helps in simplifying the data protection and enhances efficiency.

यह महत्वपूर्ण है कि आप एक सशक्त डेटा प्रबंधन रणनीति बनाएं जो संपूर्ण डेटा को एक ही इलेक्ट्रॉनिक सिस्टम में समेकित करे। इससे डेटा सुरक्षा को सरल बनाने और कार्यकुशलता बढ़ाने में मदद मिलती है।

Restricting Access to Patient Records

रोगी अभिलेखों तक पहुंच को प्रतिबंधित करना

The best way to protect your patient records from a data breach is to restrict access to it. Limit the number of people who are authorized to access the data and that too with permission. This helps in reducing the chances of a data breach.

अपने मरीज़ों के रिकॉर्ड को डेटा लीक से बचाने का सबसे अच्छा तरीका है उस तक पहुंच को सीमित करना। डेटा तक पहुंचने के लिए अधिकृत लोगों की संख्या सीमित करें और वह भी अनुमति के साथ। इससे डेटा लीक की संभावना कम हो जाती है।

Updating and Sharing the Crisis Response Strategy

संकटकालीन प्रतिक्रिया रणनीति को अद्यतन करना और साझा करना

It is essential to regularly update the crisis response and disaster recovery plan. Moreover, it is also important that all the changes in procedures and policies are effectively communicated to the entire staff of your private practice so that they know what to do in case of an emergency or a crisis. This can not only protect your employees but also your patients.

संकटकालीन प्रतिक्रिया और आपदा से उबरने की योजना को नियमित रूप से अपडेट करना आवश्यक है। इसके अलावा, प्रक्रियाओं और नीतियों में होने वाले सभी परिवर्तनों को

आपके निजी क्लिनिक के सभी कर्मचारियों तक प्रभावी ढंग से पहुँचाना भी महत्वपूर्ण है, ताकि वे आपात स्थिति या संकट के समय क्या करना है, यह जान सकें। इससे न केवल आपके कर्मचारियों बल्कि आपके मरीजों की भी सुरक्षा सुनिश्चित होगी।

Implementing Various Security Tools

विभिन्न सुरक्षा उपकरणों को लागू करना

It is important to implement several layers of security in order to protect the patients' records and support the policies and procedures you have implemented to safeguard the patients' data. Following are some of the tools you can utilize:

मरीजों के रिकॉर्ड की सुरक्षा और उनके डेटा की सुरक्षा के लिए लागू की गई नीतियों और प्रक्रियाओं को सुनिश्चित करने के लिए कई स्तरों की सुरक्षा लागू करना महत्वपूर्ण है। आप निम्नलिखित उपकरणों का उपयोग कर सकते हैं:

- Monitoring network traffic

- नेटवर्क ट्रैफ़िक की निगरानी करना

- Setting up firewalls to protect your corporate network from being

- अपने कॉर्पोरेट नेटवर्क को सुरक्षा प्रदान करने के लिए फ़ायरवॉल स्थापित करना

attacked by hackers

हैकरों द्वारा हमला किया गया

- Enabling data encryption for preventing access to data at rest and in

- डेटा एन्क्रिप्शन को सक्षम करना ताकि स्थिर और संग्रहीत डेटा तक पहुंच को रोका जा सके

motion

गति

- Securing messaging so videos, images and text messages can be shared

- संदेशों को सुरक्षित करना ताकि वीडियो, चित्र और टेक्स्ट संदेश साझा किए जा सकें

securely to smartphones and other devices

स्मार्टफ़ोन और अन्य उपकरणों पर सुरक्षित रूप से

- Implementing DLP (Data Loss Prevention) solutions to manage and
- डेटा हानि रोकथाम (डीएलपी) समाधानों को लागू करना ताकि उनका प्रबंधन किया जा सके और

identify threats and secure data and ensure it doesn't get shared through the wrong or unsecured addresses and paths or through an unencrypted manner.

खतरों की पहचान करें और डेटा को सुरक्षित करें और यह सुनिश्चित करें कि इसे गलत या असुरक्षित पतों और रास्तों के माध्यम से या एन्क्रिप्टेड तरीके से साझा न किया जाए।

There can be several more security tools that can be implemented in your system to make your patients' data more secure.

आपके सिस्टम में कई और सुरक्षा उपकरण लागू किए जा सकते हैं जिससे आपके मरीजों का डेटा अधिक सुरक्षित हो सके।

Tips for a Disaster Recovery Plan

आपदा से उबरने की योजना के लिए सुझाव

A well-planned disaster recovery and risk management plan can be created by considering numerous potential scenarios that can result in causing harm to your private practice and sensitive data. The more scenarios you consider, the more protected your private practice would be, but this might also cost more money to implement. But, this plan is integral for the safety and security of your private practice. Think of it as an insurance plan; people are reluctant to get one but are glad they got one when disaster strikes. You must ensure that the plan also includes the proximate time it would take to bring restart the

operations of your private practice. Here are some useful tips to consider when creating the disaster recovery plan:

एक सुनियोजित आपदा निवारण और जोखिम प्रबंधन योजना बनाने के लिए, उन अनेक संभावित परिदृश्यों पर विचार करना आवश्यक है जिनसे आपके निजी व्यवसाय और संवेदनशील डेटा को नुकसान पहुँच सकता है। जितने अधिक परिदृश्यों पर आप विचार करेंगे, आपका निजी व्यवसाय उतना ही अधिक सुरक्षित होगा, लेकिन इसे लागू करने में अधिक खर्च भी आ सकता है। यह योजना आपके निजी व्यवसाय की सुरक्षा के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। इसे एक बीमा योजना की तरह समझें; लोग इसे लेने में हिचकिचाते हैं, लेकिन आपदा आने पर उन्हें इसका लाभ मिलता है। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि योजना में आपके निजी व्यवसाय के संचालन को पुनः आरंभ करने में लगने वाला अनुमानित समय भी शामिल हो। आपदा निवारण योजना बनाते समय ध्यान रखने योग्य कुछ उपयोगी सुझाव इस प्रकार हैं:

Create a Separate Budget for Possible Scenarios

संभावित परिदृश्यों के लिए एक अलग बजट बनाएं

As mentioned earlier, planning and implementing each possible scenario would cost money which means it is important to include risk management and a disaster recovery plan in your budget or better yet, create a separate budget especially for this. It is important that you consider all the scenarios that might happen to your private clinic and are relevant to your industry, your region and your area. For instance, your city might be prone to earthquakes while another city might be more likely to be affected by hurricanes.

जैसा कि पहले बताया गया है, हर संभावित स्थिति की योजना बनाने और उसे लागू करने में पैसा लगेगा, इसलिए अपने बजट में जोखिम प्रबंधन और आपदा राहत योजना को शामिल करना महत्वपूर्ण है, या इससे भी बेहतर, इसके लिए एक अलग बजट बनाना चाहिए। यह

ज़रूरी है कि आप अपने निजी क्लिनिक से जुड़ी सभी संभावित स्थितियों पर विचार करें जो आपके उद्योग, क्षेत्र और इलाके के लिए प्रासंगिक हों। उदाहरण के लिए, आपका शहर भूकंप की चपेट में आ सकता है, जबकि कोई दूसरा शहर तूफानों से प्रभावित हो सकता है।

This means you have to be specific to your area when it comes to natural disasters and also consider potential threats to your industry. It is also wise to include a plan of purchasing resources that would be required to communicate with the entire staff after and even during the time of disaster. This might include walkie-talkies, cell phones or some directions to listen to a specific local radio to know about further instructions.

इसका मतलब है कि प्राकृतिक आपदाओं के मामले में आपको अपने क्षेत्र के लिए विशिष्ट योजना बनानी होगी और अपने उद्योग के लिए संभावित खतरों पर भी विचार करना होगा। आपदा के बाद और आपदा के दौरान भी पूरे स्टाफ से संवाद करने के लिए आवश्यक संसाधनों की खरीद की योजना बनाना भी बुद्धिमानी होगी। इसमें वॉकी-टॉकी, मोबाइल फोन या आगे की जानकारी के लिए किसी विशिष्ट स्थानीय रेडियो को सुनने के निर्देश शामिल हो सकते हैं।

Put Your Plan to the Test

अपनी योजना का परीक्षण करें

When you have created your plan, it is recommended that you put it to the test. There is no point in creating risk management and a disaster recovery plan if it fails at the time of crises. Therefore, to ensure its effectiveness, you must put it on a test run. This doesn't necessarily mean a full execution, but you can test the different aspects of the plan individually on an annual basis. This will help you in determining which area needs to be modified or improved. Gradually, test out all the sections of your plan to make sure that it

is effective and would prove useful at the time of disaster. It is best to test the plan every year.

जब आप अपनी योजना बना लें, तो उसे परखना ज़रूरी है। जोखिम प्रबंधन और आपदा से उबरने की योजना बनाने का कोई फ़ायदा नहीं अगर वह संकट के समय नाकाम हो जाए। इसलिए, उसकी प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए, उसे परखना आवश्यक है। इसका मतलब यह नहीं है कि पूरी योजना को लागू किया जाए, बल्कि आप योजना के अलग-अलग पहलुओं को सालाना आधार पर परख सकते हैं। इससे आपको यह तय करने में मदद मिलेगी कि किस क्षेत्र में बदलाव या सुधार की ज़रूरत है। धीरे-धीरे अपनी योजना के सभी हिस्सों को परखें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि यह प्रभावी है और आपदा के समय उपयोगी साबित होगी। योजना को हर साल परखना सबसे अच्छा है।

Evaluate the Plan

योजना का मूल्यांकन करें

Since you need to make sure that the plan is useful and can help you get your private practice running as soon as possible after a disaster hits, you must properly evaluate and monitor the plan for its completeness. Since you have created the plan or have been a major part of its planning, the best way to review it is by asking your business partner (who wasn't a part of the planning), a colleague, a friend or a professional to review it for you. It is important to ensure that the recovery plan covers all aspects of your business including network, facilities, employees, data, communication channels and notification strategies.

चूंकि आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि योजना उपयोगी हो और आपदा के बाद आपके निजी व्यवसाय को यथाशीघ्र फिर से शुरू करने में सहायक हो, इसलिए आपको योजना की पूर्णता का उचित मूल्यांकन और निगरानी करनी चाहिए। चूंकि आपने योजना बनाई है या इसकी योजना बनाने में आपकी महत्वपूर्ण भूमिका रही है, इसलिए इसकी समीक्षा करने का

सबसे अच्छा तरीका यह है कि आप अपने व्यावसायिक भागीदार (जो योजना का हिस्सा नहीं थे), किसी सहकर्मी, मित्र या किसी पेशेवर से इसकी समीक्षा करवाएं। यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि पुनर्प्राप्ति योजना आपके व्यवसाय के सभी पहलुओं को कवर करे, जिसमें नेटवर्क, सुविधाएं, कर्मचारी, डेटा, संचार चैनल और अधिसूचना रणनीतियां शामिल हैं।

Consider the Human Factor

मानवीय पहलू पर विचार करें

Lastly, you must consider the people in your private practice. All the employees and staff working for you have family, friends and responsibilities to take care of just like you do. Of course, this depends on the type of disaster you are facing or have faced. If it is a natural disaster, you need to consider the fact that your employees would have family priorities including damaged homes or injured family members. Consider providing a temporary safe place for the employees who have been affected the most or offer medical insurance for all the employees so that can be covered in case of injuries during a disaster. Think of more ways you can offer support to your employees in case of such disaster, for instance, counseling services to all employees in case of a terrorist situation.

अंत में, आपको अपने निजी प्रैक्टिस में काम करने वाले लोगों का भी ध्यान रखना चाहिए। आपके यहाँ काम करने वाले सभी कर्मचारियों और स्टाफ के भी परिवार, दोस्त और जिम्मेदारियाँ होती हैं, ठीक वैसे ही जैसे आपकी होती हैं। बेशक, यह इस बात पर निर्भर करता है कि आप किस प्रकार की आपदा का सामना कर रहे हैं या कर चुके हैं। यदि यह कोई प्राकृतिक आपदा है, तो आपको इस बात का ध्यान रखना होगा कि आपके कर्मचारियों की पारिवारिक प्राथमिकताएँ होंगी, जिनमें क्षतिग्रस्त घर या घायल परिवार के सदस्य शामिल हैं। सबसे अधिक प्रभावित कर्मचारियों के लिए एक अस्थायी सुरक्षित स्थान उपलब्ध कराने पर विचार करें या सभी कर्मचारियों के लिए चिकित्सा बीमा की पेशकश करें ताकि आपदा के

दौरान चोट लगने की स्थिति में उन्हें कवर किया जा सके। ऐसी आपदा की स्थिति में आप अपने कर्मचारियों को सहायता प्रदान करने के और भी तरीके सोचें, उदाहरण के लिए, आतंकवादी स्थिति में सभी कर्मचारियों को परामर्श सेवाएँ प्रदान करना।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ It is essential to realize the importance of risk management and disaster recovery planning if you want to protect your private practice.

➢ यदि आप अपने निजी व्यवसाय की रक्षा करना चाहते हैं, तो जोखिम प्रबंधन और आपदा से उबरने की योजना के महत्व को समझना आवश्यक है।

➢ With an effective plan in place, you would be able to get your private practice back on track in the shortest amount of time.

➢ एक प्रभावी योजना के साथ, आप कम से कम समय में अपने निजी व्यवसाय को फिर से पटरी पर ला सकेंगे।

➢ There are numerous situations for which you need a plan to prevent such problems and to minimize their negative impact.

➢ ऐसी कई परिस्थितियाँ होती हैं जिनके लिए आपको ऐसी समस्याओं को रोकने और उनके नकारात्मक प्रभाव को कम करने के लिए एक योजना की आवश्यकता होती है।

➢ There must be some data backups that can be accessed timely so that the data can be restored in the recovery servers.

➢ समय पर एक्सेस किए जा सकने वाले कुछ डेटा बैकअप अवश्य होने चाहिए ताकि रिकवरी सर्वर में डेटा को पुनर्स्थापित किया जा सके।

➢ There are numerous software and solutions that you can utilize to organize all the data and to set up safety and security measures in order to protect it.

➢ ऐसे कई सॉफ्टवेयर और समाधान उपलब्ध हैं जिनका उपयोग आप सभी डेटा को व्यवस्थित करने और उसकी सुरक्षा के लिए सुरक्षा उपाय स्थापित करने के लिए कर सकते हैं।

➢ Medical records are even more valuable as compared to credit cards in the black market, which means they are more likely to be attacked by cyber-criminals.

➢ मेडिकल रिकॉर्ड ब्लैक मार्केट में क्रेडिट कार्ड की तुलना में कहीं अधिक मूल्यवान होते हैं, जिसका अर्थ है कि साइबर अपराधियों द्वारा उन पर हमला किए जाने की संभावना अधिक होती है।

➢ Consulting an IT professional is the best way to protect your patients' medical records.

➢ अपने मरीजों के मेडिकल रिकॉर्ड की सुरक्षा के लिए किसी आईटी पेशेवर से परामर्श करना सबसे अच्छा तरीका है।

➢ An effective way to protect your patient records from a data breach is to restrict access to it.

➢ अपने मरीज़ों के रिकॉर्ड को डेटा लीक से बचाने का एक प्रभावी तरीका है उस तक पहुंच को प्रतिबंधित करना।

➢ It is also important to implement several layers of security in order to protect the patients' records.

➢ मरीजों के रिकॉर्ड की सुरक्षा के लिए सुरक्षा के कई स्तर लागू करना भी महत्वपूर्ण है।

➢ The more scenarios you consider, the more protected your private practice would be.

➢ आप जितने अधिक परिदृश्यों पर विचार करेंगे, आपकी निजी प्रैक्टिस उतनी ही अधिक सुरक्षित होगी।

➢ When you have created your plan, it is recommended that you put it to the test to ensure its effectiveness.

➢ जब आप अपनी योजना बना लें, तो उसकी प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए उसका परीक्षण करना उचित होगा।

Chapter 14

अध्याय 14

Medical and Organizational Ethics

चिकित्सा एवं संगठनात्मक नैतिकता

"Being a doctor is not simply about having an understanding of anatomy and

डॉक्टर होने का मतलब सिर्फ शरीर रचना विज्ञान की समझ होना ही नहीं है और

sickness, rather it is about having an understanding of true wellness and

यह बीमारी नहीं बल्कि सच्ची सेहत की समझ रखने के बारे में है।

more importantly, it is about understanding the intensity of the concern of the

इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि यह लोगों की चिंता की तीव्रता को समझने के बारे में है।

patient's next of kin."

रोगी के निकटतम संबंधी।"

- Abhijit Naskar

- Abhijit Naskar

In any organization, no matter which industry it belongs to, employees are hired who are possibly from different interests and backgrounds. They all come together on one platform to work towards specified objectives and goals that are beneficial for the company. All these employees are a major asset to the company, but since they come from different backgrounds, experiences, traditions and values, it is essential for the organization to maintain a proper ambience and decorum of the place so that everything goes on smoothly. This

is where organizational ethics comes in, where all employees must follow the predefined set of rules and procedures in the workplace.

किसी भी संगठन में, चाहे वह किसी भी उद्योग से संबंधित हो, ऐसे कर्मचारी नियुक्त किए जाते हैं जो संभवतः विभिन्न रुचियों और पृष्ठभूमि से आते हैं। वे सभी एक मंच पर मिलकर कंपनी के लिए लाभकारी निर्धारित उद्देश्यों और लक्ष्यों की दिशा में काम करते हैं। ये सभी कर्मचारी कंपनी की एक महत्वपूर्ण संपत्ति हैं, लेकिन चूंकि वे विभिन्न पृष्ठभूमि, अनुभव, परंपराओं और मूल्यों से आते हैं, इसलिए संगठन के लिए कार्यस्थल पर उचित वातावरण और अनुशासन बनाए रखना आवश्यक है ताकि सब कुछ सुचारू रूप से चलता रहे। यहीं पर संगठनात्मक नैतिकता का महत्व आता है, जहां सभी कर्मचारियों को कार्यस्थल पर पूर्वनिर्धारित नियमों और प्रक्रियाओं का पालन करना अनिवार्य है।

However, when it comes to the medical industry, there are a separate set of rules and regulations that must be followed by all the medical care providers aside from the organizational ones. These are known as medical ethics. These ethics are a set of guidelines prescribed by the medical institution or the government that the medical practitioners must comply with.

हालांकि, चिकित्सा उद्योग में, संगठनात्मक नियमों के अलावा, सभी चिकित्सा सेवा प्रदाताओं के लिए अलग नियम और विनियम होते हैं जिनका पालन करना अनिवार्य है। इन्हें चिकित्सा नैतिकता कहा जाता है। ये नैतिकताएं चिकित्सा संस्थान या सरकार द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देश हैं जिनका पालन चिकित्सकों को करना चाहिए।

Importance of Ethics in a Medical Practice

चिकित्सा पद्धति में नैतिकता का महत्व

Let’s have a look at organizational ethics first. These ethics are a set of procedures, policies, rules or a culture that all employees must follow within the workplace. Ethical guidelines might differ from company to company but the typical topics that are covered among all organizations include corporate

social responsibility, discrimination, equal employment, social media usage and more. There are various reasons why organizational ethics are crucial for all organizations including medical practice, which are as follows:

आइए सबसे पहले संगठनात्मक नैतिकता पर एक नज़र डालते हैं। ये नैतिकता प्रक्रियाओं, नीतियों, नियमों या संस्कृति का एक समूह है जिसका पालन सभी कर्मचारियों को कार्यस्थल पर करना चाहिए। नैतिक दिशानिर्देश कंपनी दर कंपनी भिन्न हो सकते हैं, लेकिन सभी संगठनों में शामिल सामान्य विषयों में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व, भेदभाव, समान रोजगार, सोशल मीडिया का उपयोग आदि शामिल हैं। चिकित्सा क्षेत्र सहित सभी संगठनों के लिए संगठनात्मक नैतिकता महत्वपूर्ण क्यों है, इसके कई कारण हैं, जो इस प्रकार हैं:

Creating a Positive Environment

सकारात्मक वातावरण का निर्माण करना

Creating procedures, policies and rules would encourage a positive environment within your private practice. It would motivate the employees to perform ethical actions and take the right decisions that are for the betterment of patients and the workplace. With a set of ethical guidelines in place, all employees would feel protected and secure while working at your practice and they wouldn't have to worry about their personal beliefs or traditions being attacked. The ethical policies include equal growth opportunities, open-door policies and anti-discrimination rules. This increases the morale of the entire team and they feel positive and safe in their organization. As a result, the productivity and loyalty of the employees towards your private practice will increase.

प्रक्रियाएँ, नीतियाँ और नियम बनाने से आपके निजी क्लिनिक में सकारात्मक वातावरण बनेगा। इससे कर्मचारियों को नैतिक कार्य करने और रोगियों और कार्यस्थल की भलाई के लिए सही निर्णय लेने की प्रेरणा मिलेगी। नैतिक दिशा-निर्देशों के लागू होने से सभी कर्मचारी

आपके क्लिनिक में काम करते समय सुरक्षित और निश्चिंत महसूस करेंगे और उन्हें अपनी व्यक्तिगत मान्यताओं या परंपराओं पर हमले की चिंता नहीं करनी पड़ेगी। नैतिक नीतियों में समान विकास के अवसर, खुले द्वार की नीति और भेदभाव-विरोधी नियम शामिल हैं। इससे पूरी टीम का मनोबल बढ़ता है और वे अपने संगठन में सकारात्मक और सुरक्षित महसूस करते हैं। परिणामस्वरूप, कर्मचारियों की उत्पादकता और आपके निजी क्लिनिक के प्रति उनकी वफादारी में वृद्धि होगी।

Maintaining the Confidence of the Patients

मरीजों का विश्वास बनाए रखना

You need to understand that it takes just a few seconds for the patients to lose trust and confidence in your health care institute, simply due to reading negative reviews online.

आपको यह समझना होगा कि ऑनलाइन नकारात्मक समीक्षाएं पढ़ने मात्र से ही मरीजों को आपके स्वास्थ्य सेवा संस्थान पर से भरोसा और विश्वास खोने में केवल कुछ सेकंड लगते हैं।

Therefore, you need to ensure a high level of patient satisfaction by following ethical practices and showing genuine compassion towards your patients and encouraging the entire team to do so as well.

इसलिए, आपको नैतिक प्रथाओं का पालन करके और अपने रोगियों के प्रति सच्ची सहानुभूति दिखाकर तथा पूरी टीम को भी ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करके उच्च स्तर की रोगी संतुष्टि सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।

The patients always remember the way they and their families were treated during their treatment at the hospital. The more compassionate and kind you are towards them, the more confidence they would have in you and your private practice.

मरीज हमेशा अस्पताल में इलाज के दौरान अपने और अपने परिवार के साथ हुए व्यवहार को याद रखते हैं। आप उनके प्रति जितने अधिक सहानुभूतिपूर्ण और दयालु होंगे, उतना ही अधिक विश्वास उन्हें आप पर और आपके निजी क्लिनिक पर होगा।

This means that you need to ensure that each and every individual working at your private practice, from senior health care providers to the support staff including the cleaners, are kind and helpful towards the patients and their families.

इसका मतलब यह है कि आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके निजी क्लिनिक में काम करने वाला प्रत्येक व्यक्ति, वरिष्ठ स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से लेकर सफाईकर्मियों सहित सहायक कर्मचारियों तक, मरीजों और उनके परिवारों के प्रति दयालु और मददगार हो।

All the employees must follow the organizational rules and ethics that have been specified by you to maintain high standards of care.

सभी कर्मचारियों को उच्च स्तर की देखभाल बनाए रखने के लिए आपके द्वारा निर्धारित संगठनात्मक नियमों और नैतिकता का पालन करना होगा।

Decreasing the Likelihood of Liabilities

देनदारियों की संभावना को कम करना

Those organizations that fail to create policies and rules on ethical standards and fail to determine a culture for their workplace have increased chances of facing financial liabilities. When the employees of your practice don't have any policies or rules to follow, they wouldn't know the best ways of tackling the patients.

जो संगठन नैतिक मानकों पर नीतियां और नियम बनाने में विफल रहते हैं और अपने कार्यस्थल के लिए एक उपयुक्त संस्कृति स्थापित करने में असफल रहते हैं, उनके वित्तीय दायित्वों का सामना करने की संभावना बढ़ जाती है। जब आपके क्लिनिक के कर्मचारियों के

पास पालन करने के लिए कोई नीतियां या नियम नहीं होते हैं, तो उन्हें मरीजों से निपटने के सर्वोत्तम तरीके नहीं पता होंगे।

When this happens, the patients will leave your private practice unsatisfied and unhappy. As a result, the reputation of your private clinic will suffer. Your existing patients and potential patients would opt for some other medical facility instead of yours and this will decline the revenue generation for your private practice. It would be difficult to grow and expand while having a negative reputation in the market.

ऐसा होने पर, मरीज़ आपके निजी क्लिनिक से असंतुष्ट और नाखुश होकर चले जाएंगे। परिणामस्वरूप, आपके निजी क्लिनिक की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचेगा। आपके मौजूदा और संभावित मरीज़ आपके बजाय किसी अन्य चिकित्सा सुविधा का विकल्प चुनेंगे, जिससे आपके निजी क्लिनिक की आय में गिरावट आएगी। बाज़ार में नकारात्मक प्रतिष्ठा होने पर विकास और विस्तार करना मुश्किल होगा।

Aside from the decline in revenue, your private practice will also be more likely to face lawsuits. With no proper organizational ethics, racial and sexual discrimination or misconduct might happen. This can easily motivate your employee to sue your practice. Moreover, discrimination against patients by certain employees might also occur without a clear set of ethical guidelines.

राजस्व में गिरावट के अलावा, आपके निजी प्रैक्टिस पर मुकदमों का खतरा भी बढ़ जाएगा। उचित संगठनात्मक नैतिकता के अभाव में, नस्लीय और यौन भेदभाव या दुर्व्यवहार हो सकता है। इससे आपके कर्मचारी आसानी से आपके प्रैक्टिस पर मुकदमा कर सकते हैं। इसके अलावा, स्पष्ट नैतिक दिशा-निर्देशों के अभाव में, कुछ कर्मचारियों द्वारा मरीजों के साथ भेदभाव भी हो सकता है।

When you have created and communicated a clear set of organizational ethics and policies that describe the culture of the workplace, the employees will be

inclined to follow them. This would also assist your practice to address and tackle any form of discrimination and harassment that happens at the workplace. The chances of potential lawsuits and complaints as well as negative feedback from unhappy patients would also dramatically decrease.

जब आप कार्यस्थल की संस्कृति को परिभाषित करने वाले स्पष्ट संगठनात्मक नैतिक मूल्यों और नीतियों का निर्माण और संचार कर लेते हैं, तो कर्मचारी उनका पालन करने के लिए प्रेरित होंगे। इससे आपके व्यवसाय को कार्यस्थल पर होने वाले किसी भी प्रकार के भेदभाव और उत्पीड़न से निपटने में भी सहायता मिलेगी। संभावित मुकदमों और शिकायतों के साथ-साथ असंतुष्ट रोगियों से मिलने वाली नकारात्मक प्रतिक्रियाओं की संभावना भी काफी कम हो जाएगी।

Elements of Organizational Ethics

संगठनात्मक नैतिकता के तत्व

There are various elements of organizational ethics. The major ones that are required to create a stable and strong workplace environment are as follows:

संगठनात्मक नैतिकता के कई तत्व हैं। एक स्थिर और मजबूत कार्यस्थल वातावरण बनाने के लिए आवश्यक प्रमुख तत्व निम्नलिखित हैं:

Respect

आदर

As a business owner who is passionate about providing outstanding health care services to your patients, you must know the importance of respect.

एक व्यवसायी के रूप में, जो अपने मरीजों को उत्कृष्ट स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है, आपको सम्मान के महत्व को जानना चाहिए।

It is crucial that you begin respecting yourself and surround yourself with individuals who you can respect and who respect you as well as the patients.

While respect does indicate that people would effectively do their tasks the right way, this doesn't mean you simply leave them to it.

यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि आप स्वयं का सम्मान करना शुरू करें और अपने आस-पास ऐसे व्यक्तियों को रखें जिनका आप सम्मान कर सकें और जो आपका तथा रोगियों का सम्मान करें। सम्मान का अर्थ यह अवश्य है कि लोग अपने कार्यों को कुशलतापूर्वक और सही तरीके से करेंगे, लेकिन इसका यह अर्थ नहीं है कि आप उन्हें उनके हाल पर छोड़ दें।

All the employees still require monitoring, evaluation, training and coaching. However, respect fosters trust which makes it easier for the owner or the manager to avoid micro-managing their employees.

सभी कर्मचारियों को निगरानी, मूल्यांकन, प्रशिक्षण और मार्गदर्शन की आवश्यकता होती है। हालांकि, सम्मान से विश्वास बढ़ता है, जिससे मालिक या प्रबंधक के लिए कर्मचारियों के मामलों में अत्यधिक दखलंदाजी से बचना आसान हो जाता है।

It is best to avoid doing business with individuals, vendors, suppliers or hiring employees who you don't respect or who don't give you respect. There are numerous individuals, no matter how great their qualification is, who don't respect themselves, their patients and their colleagues. It is best to avoid such people and if you see such qualities in existing employees, immediate action must be taken before any damage is done.

ऐसे व्यक्तियों, विक्रेताओं, आपूर्तिकर्ताओं या कर्मचारियों के साथ व्यापार करने से बचना ही बेहतर है जिनका आप सम्मान नहीं करते या जो आपका सम्मान नहीं करते। ऐसे अनेक व्यक्ति होते हैं, चाहे उनकी योग्यता कितनी भी अधिक क्यों न हो, जो स्वयं का, अपने रोगियों का और अपने सहकर्मियों का सम्मान नहीं करते। ऐसे लोगों से बचना ही सबसे अच्छा है और यदि आपको मौजूदा कर्मचारियों में ऐसे गुण दिखाई दें, तो कोई नुकसान होने से पहले तत्काल कार्रवाई की जानी चाहिए।

Honor

सम्मान

In the field of medicine, health care providers have to take immediate decisions that have a major impact on the health of their patients. The health care providers must be able to live up to this huge responsibility. They must understand the ethical ways of helping their patients and colleagues. People, for whom honor is important, are major ambassadors of doing the right thing. You would want to surround yourself with people with exemplary behavior and those who go out of their way to offer support and encouragement to others.

चिकित्सा के क्षेत्र में, स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को ऐसे तत्काल निर्णय लेने पड़ते हैं जिनका उनके रोगियों के स्वास्थ्य पर गहरा प्रभाव पड़ता है। स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को इस विशाल दायित्व को निभाने में सक्षम होना चाहिए। उन्हें अपने रोगियों और सहकर्मियों की सहायता करने के नैतिक तरीकों को समझना चाहिए। जिन लोगों के लिए सम्मान महत्वपूर्ण है, वे सही कार्य करने के प्रमुख प्रतिनिधि होते हैं। आप अपने आस-पास ऐसे लोगों को रखना चाहेंगे जिनका व्यवहार अनुकरणीय हो और जो दूसरों को समर्थन और प्रोत्साहन देने के लिए हर संभव प्रयास करते हों।

Integrity

अखंडता

Integrity is another essential element that completes organizational ethics. Employees with integrity don't cheat, steal, lie or indulge in any wrongdoings. They are true to their words and stand by them. This is how the owner of a private practice should be. It is important to set examples for the rest of the staff. Ensure that you fulfill the promises you make to your employees. Admit your fault when you are wrong and don't be afraid to apologize. It is essential to be humble and compassionate in this field.

ईमानदारी संगठनात्मक नैतिकता का एक और महत्वपूर्ण तत्व है। ईमानदार कर्मचारी धोखा नहीं देते, चोरी नहीं करते, झूठ नहीं बोलते या किसी भी प्रकार के कुकर्म में लिप्त नहीं होते। वे अपने वचन के पक्के होते हैं और उस पर कायम रहते हैं। एक निजी प्रैक्टिस के मालिक को ऐसा ही होना चाहिए। बाकी कर्मचारियों के लिए उदाहरण स्थापित करना महत्वपूर्ण है। अपने कर्मचारियों से किए गए वादों को पूरा करना सुनिश्चित करें। गलती होने पर उसे स्वीकार करें और माफी मांगने से न हिचकिचाएं। इस क्षेत्र में विनम्र और दयालु होना आवश्यक है।

Avoid hiring or retaining individuals who lack integrity. Such individuals instill an environment of mistrust which spreads like a virus and as a result, can damage the strong bond amongst your employees. Make sure you get rid of individuals who opt to sell off the integrity and values of your private practice just to make some quick bucks.

ऐसे व्यक्तियों को नौकरी पर रखने या बनाए रखने से बचें जिनमें ईमानदारी की कमी हो। ऐसे व्यक्ति अविश्वास का माहौल पैदा करते हैं जो वायरस की तरह फैलता है और परिणामस्वरूप, आपके कर्मचारियों के बीच मजबूत संबंधों को नुकसान पहुंचा सकता है। ऐसे व्यक्तियों से छुटकारा पाना सुनिश्चित करें जो कुछ क्षणिक धन कमाने के लिए आपकी निजी प्रैक्टिस की ईमानदारी और मूल्यों को बेच देते हैं।

Customer Focus

ग्राहक फोकस

Your private medical practice would be nothing if you don't have patients. If you are not providing your patients with what you claim to offer, then soon enough you won't have any patients left. Moreover, if you and your employees don't focus on your patients, don't provide them with excellent care and don't ensure their health and wellness, then there is no point in having a private medical practice. Therefore, whatever decisions you make for your practice, whatever changes you make, it is important to consider the impact it would

have on your patients. The whole reason for establishing a private practice is to provide good health care to your patients and to enhance their health and wellness. That is why make sure that you prioritize your patients.

अगर आपके पास मरीज़ नहीं हैं, तो आपका निजी चिकित्सा केंद्र व्यर्थ है। अगर आप अपने मरीज़ों को वो सुविधाएं नहीं दे रहे हैं जो आप देने का दावा करते हैं, तो जल्द ही आपके पास कोई मरीज़ नहीं बचेगा। इसके अलावा, अगर आप और आपके कर्मचारी अपने मरीज़ों पर ध्यान नहीं देते, उन्हें बेहतरीन देखभाल नहीं देते और उनके स्वास्थ्य और तंदुरुस्ती का ख्याल नहीं रखते, तो निजी चिकित्सा केंद्र चलाने का कोई मतलब नहीं है। इसलिए, आप अपने क्लिनिक के लिए जो भी निर्णय लें, जो भी बदलाव करें, यह ज़रूरी है कि आप अपने मरीज़ों पर पड़ने वाले प्रभाव पर विचार करें। निजी चिकित्सा केंद्र स्थापित करने का पूरा मकसद अपने मरीज़ों को अच्छी स्वास्थ्य सेवा प्रदान करना और उनके स्वास्थ्य और तंदुरुस्ती को बेहतर बनाना है। इसीलिए, अपने मरीज़ों को प्राथमिकता देना सुनिश्चित करें।

Result-Oriented

परिणाम-उन्मुख

You wouldn't be a business owner if you aren't result-oriented. But it is important to understand that ethics also plays a role in the outcome. Avoid aiming for results no matter what the cost is. You need to aim for results based on the values of your private practice. The results must be achieved by performing the tasks that are within the ethical values and guidelines you have prescribed. The means of achieving those results must be fair and also beneficial for the involved parties.

परिणामोन्मुखी न होते हुए भी आप एक सफल व्यवसायी नहीं बन सकते। लेकिन यह समझना महत्वपूर्ण है कि नैतिकता भी परिणाम में अहम भूमिका निभाती है। किसी भी कीमत पर परिणाम प्राप्त करने का लक्ष्य न रखें। आपको अपने निजी व्यवसाय के मूल्यों के आधार पर परिणाम प्राप्त करने का लक्ष्य रखना चाहिए। ये परिणाम आपके द्वारा निर्धारित नैतिक

मूल्यों और दिशा-निर्देशों के अनुरूप कार्य करके ही प्राप्त किए जाने चाहिए। इन परिणामों को प्राप्त करने के साधन निष्पक्ष और सभी संबंधित पक्षों के लिए लाभकारी होने चाहिए।

Good owners and leaders can identify the expected results clearly, offer a clear direction to their employees and support them to go after the goals and attain positive results. Ensure that you provide your employees with regular feedback so that they can enhance their performances and productivity, offer them training and coaching to keep them updated about the latest advancements and techniques in your field of medicine. This will ensure the prosperity and growth of your private practice.

अच्छे मालिक और नेता अपेक्षित परिणामों को स्पष्ट रूप से पहचान सकते हैं, अपने कर्मचारियों को स्पष्ट दिशा-निर्देश दे सकते हैं और उन्हें लक्ष्यों की प्राप्ति और सकारात्मक परिणाम हासिल करने में सहयोग कर सकते हैं। अपने कर्मचारियों को नियमित रूप से फीडबैक देना सुनिश्चित करें ताकि वे अपने प्रदर्शन और उत्पादकता में सुधार कर सकें, साथ ही उन्हें प्रशिक्षण और मार्गदर्शन प्रदान करें ताकि वे चिकित्सा क्षेत्र में नवीनतम प्रगति और तकनीकों से अवगत रहें। इससे आपके निजी व्यवसाय की समृद्धि और विकास सुनिश्चित होगा।

Taking Risks

जोखिम उठाते हुए

If you want your private practice to thrive and prosper, you would have to take certain risks. While continuing on the safe path can keep you stable and might earn you a decent income, it would not help your private practice grow, expand and become profitable. Therefore, you must think outside the box. Come up with innovative solutions and services. As long as you stay sincere and true to your vision and objectives and ensure there aren't any

wrongdoings or inappropriate activities, you will also stay true to your organizational ethics.

यदि आप अपने निजी व्यवसाय को फलने-फूलने और समृद्ध बनाने की इच्छा रखते हैं, तो आपको कुछ जोखिम उठाने होंगे। सुरक्षित मार्ग पर चलते रहने से आप स्थिर रह सकते हैं और अच्छी आय अर्जित कर सकते हैं, लेकिन इससे आपके व्यवसाय को बढ़ने, विस्तार करने और लाभदायक बनने में मदद नहीं मिलेगी। इसलिए, आपको लीक से हटकर सोचना होगा। नवीन समाधान और सेवाएं विकसित करें। जब तक आप अपने दृष्टिकोण और उद्देश्यों के प्रति ईमानदार और सच्चे बने रहते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि कोई भी गलत कार्य या अनुचित गतिविधि न हो, तब तक आप अपने संगठनात्मक नैतिक मूल्यों के प्रति भी सच्चे बने रहेंगे।

Innovative businesses also attract individuals who are risk-takers and innovative thinkers. When your private practice hires such people, you are bound to see improvements. It is important to reward, support and encourage these creative thinkers when they take successfully calculated risks. Even when the risk isn't successful, it should be analyzed to identify what and where the plan went wrong and treat it as an opportunity for learning and improving.

नवाचारी व्यवसाय जोखिम लेने वाले और नवोन्मेषी विचारकों को आकर्षित करते हैं। जब आपका निजी व्यवसाय ऐसे लोगों को नियुक्त करता है, तो निश्चित रूप से सुधार देखने को मिलता है। इन रचनात्मक विचारकों द्वारा सफलतापूर्वक लिए गए जोखिमों को पुरस्कृत करना, उनका समर्थन करना और उन्हें प्रोत्साहित करना महत्वपूर्ण है। यहां तक कि जब जोखिम सफल न भी हो, तब भी उसका विश्लेषण करके यह पता लगाना चाहिए कि योजना में क्या और कहां गलती हुई और इसे सीखने और सुधार करने के अवसर के रूप में लेना चाहिए।

Passion

जुनून

Successful businesses include employees who are passionate about their work. There are people who work for the challenge and thrill their job brings, instead of simply working to get their paycheck. These people are driven, excited and believe that their efforts and hard work do make a major difference. Without passion, people are only inclined to invest minimum effort in order to get paid.

सफल व्यवसायों में ऐसे कर्मचारी शामिल होते हैं जो अपने काम के प्रति समर्पित होते हैं। कुछ लोग केवल वेतन पाने के लिए काम नहीं करते, बल्कि अपने काम में मिलने वाली चुनौतियों और रोमांच के लिए काम करते हैं। ये लोग प्रेरित और उत्साहित होते हैं और मानते हैं कि उनके प्रयास और मेहनत से बड़ा फर्क पड़ता है। जुनून के बिना, लोग केवल वेतन पाने के लिए न्यूनतम प्रयास करने को तैयार रहते हैं।

Therefore, hire such people for your private practice who are passionate about providing excellent health care to the patients. You would want such driven people to be in your practice since they are also the ones who motivate and encourage others to do better. They are ideal role models for the entire workforce. These are the people who are not reluctant to add in extra effort or put in extra hours on an important project and ensure that it is completed in time with the best quality results.

इसलिए, अपने निजी क्लिनिक के लिए ऐसे लोगों को नियुक्त करें जो मरीजों को उत्कृष्ट स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने के लिए समर्पित हों। आप चाहेंगे कि ऐसे मेहनती लोग आपके क्लिनिक में हों, क्योंकि वे ही दूसरों को बेहतर करने के लिए प्रेरित और प्रोत्साहित करते हैं। वे पूरी टीम के लिए आदर्श रोल मॉडल होते हैं। ये वे लोग हैं जो किसी महत्वपूर्ण प्रोजेक्ट पर अतिरिक्त मेहनत करने या अतिरिक्त समय देने से नहीं हिचकिचाते और यह सुनिश्चित करते हैं कि वह प्रोजेक्ट समय पर और सर्वोत्तम गुणवत्ता के साथ पूरा हो।

Persistence

अटलता

Being the owner of the private practice, it is essential that you exhibit the will to persist. Having the ability to continue working hard even when the results seem bleak is what an organization needs from its workforce in order to succeed. Giving up easily or too early is not how businesses become successful. You need to set an example for your employees by being persistent so that they follow suit. This persistence stems from being passionate about your job. Everyone at your private practice must have the belief that the medical practice, the people and the resources have what it takes to make it big. This is the attitude that motivates people to work hard, think creatively and take calculated risks.

निजी प्रैक्टिस के मालिक होने के नाते, आपके लिए दृढ़ संकल्प दिखाना अत्यंत आवश्यक है। निराशाजनक परिस्थितियों में भी लगातार मेहनत करते रहने की क्षमता ही किसी भी संगठन की सफलता के लिए आवश्यक गुण है। आसानी से या जल्दी हार मान लेना व्यवसाय की सफलता का मार्ग नहीं है। आपको अपने कर्मचारियों के लिए दृढ़ संकल्प का उदाहरण प्रस्तुत करना होगा ताकि वे भी आपका अनुसरण करें। यह दृढ़ता आपके काम के प्रति आपके जुनून से उत्पन्न होती है। आपकी निजी प्रैक्टिस में हर किसी को यह विश्वास होना चाहिए कि चिकित्सा केंद्र, लोग और संसाधन बड़ी सफलता प्राप्त करने के लिए पर्याप्त हैं। यही दृष्टिकोण लोगों को कड़ी मेहनत करने, रचनात्मक रूप से सोचने और सोच-समझकर जोखिम उठाने के लिए प्रेरित करता है।

These are the elements of organizational ethics that create a strong and effective culture of an organization. Being the owner and the leader, you need to set an example by exhibiting these ethics. Moreover, it is also your responsibility to invest effort and time in recruiting the right individuals to

work with you. They must share all these ethical values so that your private practice can prosper and run smoothly. No matter what happens, you must stick to these organizational ethics and must ensure that all the employees follow these ethics as well.

ये संगठनात्मक नैतिकता के वे तत्व हैं जो किसी संगठन की मजबूत और प्रभावी संस्कृति का निर्माण करते हैं। मालिक और नेता होने के नाते, आपको इन नैतिक मूल्यों का पालन करके एक उदाहरण प्रस्तुत करना होगा। इसके अलावा, सही व्यक्तियों को अपने साथ काम करने के लिए नियुक्त करने में समय और प्रयास लगाना भी आपकी जिम्मेदारी है। उनमें इन सभी नैतिक मूल्यों का होना अनिवार्य है ताकि आपका निजी व्यवसाय फले-फूले और सुचारू रूप से चले। चाहे कुछ भी हो जाए, आपको इन संगठनात्मक नैतिक मूल्यों का पालन करना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी कर्मचारी भी इनका अनुसरण करें।

Principles of Medical Ethics

चिकित्सा नैतिकता के सिद्धांत

Medical ethics are the moral guidelines that help in governing medical practice. Health care providers have an increased moral obligation and duty towards their patients as whatever decision they take can have a major impact on their health and life in general. Therefore, there are specific medical ethics that all health care professionals are required to follow. It is important that you have a set of guidelines for your employees to follow in case of complex situations where quick decisions are required or during normal procedures.

चिकित्सा नैतिकता वे नैतिक दिशानिर्देश हैं जो चिकित्सा पद्धति को संचालित करने में सहायक होते हैं। स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं का अपने रोगियों के प्रति नैतिक दायित्व और कर्तव्य बढ़ जाता है, क्योंकि उनके द्वारा लिया गया कोई भी निर्णय उनके स्वास्थ्य और जीवन पर व्यापक प्रभाव डाल सकता है। इसलिए, कुछ विशिष्ट चिकित्सा नैतिकताएं हैं जिनका पालन सभी स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों के लिए अनिवार्य है। यह महत्वपूर्ण है कि आपके कर्मचारियों के

लिए ऐसे दिशानिर्देश हों जिनका वे जटिल परिस्थितियों में, जहां त्वरित निर्णय लेने की आवश्यकता होती है, या सामान्य प्रक्रियाओं के दौरान पालन कर सकें।

Following are some guidelines and ethics of conduct that all health care providers must follow:

निम्नलिखित कुछ दिशानिर्देश और आचरण संबंधी नैतिक नियम हैं जिनका सभी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को पालन करना चाहिए:

Autonomy

स्वायत्तता

It is important for all health care providers to understand that everyone has the right to their own body and have more control over what happens to it. This indicates that competent or informed adults have the right to accept or refuse surgeries, drugs and treatments as per their wishes. If a patient refuses treatment or part of a treatment, you are not supposed to force them to change their mind or force that treatment on them. Whatever the patient decides must be respected by all, even if you and the entire staff feel that it is not the best decision for the patient. The most you can do is inform the patient about all the benefits that treatment can offer and how it can enhance their health. Give them as much information regarding the treatment, but in the end, the decision is still theirs to take.

सभी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए यह समझना महत्वपूर्ण है कि प्रत्येक व्यक्ति को अपने शरीर पर अधिकार है और उस पर होने वाली गतिविधियों पर उनका अधिक नियंत्रण होना चाहिए। इसका अर्थ यह है कि सक्षम या जागरूक वयस्कों को अपनी इच्छा अनुसार सर्जरी, दवाइयों और उपचारों को स्वीकार या अस्वीकार करने का अधिकार है। यदि कोई मरीज़ उपचार या उपचार के किसी भाग को अस्वीकार करता है, तो आपको उसे अपना निर्णय बदलने के लिए मजबूर नहीं करना चाहिए या उस पर वह उपचार थोपना नहीं चाहिए। मरीज़

जो भी निर्णय ले, उसका सभी को सम्मान करना चाहिए, भले ही आपको और पूरे स्टाफ को लगे कि यह मरीज़ के लिए सर्वोत्तम निर्णय नहीं है। आप जो कुछ भी कर सकते हैं, वह यह है कि मरीज़ को उपचार से मिलने वाले सभी लाभों और उससे उनके स्वास्थ्य में होने वाले सुधार के बारे में सूचित करें। उन्हें उपचार के बारे में यथासंभव अधिक से अधिक जानकारी दें, लेकिन अंततः निर्णय उन्हीं का होता है।

Beneficence

उपकार

Health care providers should always aim to enhance the health of their patients. Their goal should be to do as much as they possibly can to help the patient get better. However, you must also understand that what might be a good treatment or strategy for one patient might not be beneficial for the other one. Therefore, all patients must be treated as individual cases.

स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं का लक्ष्य हमेशा अपने मरीजों के स्वास्थ्य को बेहतर बनाना होना चाहिए। उनका उद्देश्य मरीज को स्वस्थ करने के लिए हर संभव प्रयास करना होना चाहिए। हालांकि, यह भी समझना जरूरी है कि जो उपचार या रणनीति एक मरीज के लिए कारगर हो, वह दूसरे मरीज के लिए फायदेमंद न भी हो सकती है। इसलिए, सभी मरीजों को व्यक्तिगत रूप से देखना चाहिए।

Non-maleficence

अहानिकारकता

This means, no matter what the situation is, the health care providers are responsible to cause the least possible harm or no harm at all to their patients. This helps the care providers to make decisions in difficult situations in which they must determine if the action can cause a double effect and unintentionally cause harm to the patients.

इसका अर्थ यह है कि परिस्थिति चाहे जो भी हो, स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं का यह उत्तरदायित्व है कि वे अपने रोगियों को कम से कम या बिल्कुल भी नुकसान न पहुंचाएं। इससे स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को कठिन परिस्थितियों में निर्णय लेने में सहायता मिलती है, जहां उन्हें यह निर्धारित करना होता है कि क्या कोई कार्रवाई दोहरा प्रभाव पैदा कर सकती है और अनजाने में रोगियों को नुकसान पहुंचा सकती है।

Justice

न्याय

Lastly, you must ensure that you and your entire team are as fair as you possibly can when treating your patients and when assigning scarce resources. The patients that need it the most must be given priority to the scarce resources. Moreover, you must be able to provide proper justification for your decision if need be.

अंत में, आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप और आपकी पूरी टीम अपने मरीजों के साथ व्यवहार करते समय और सीमित संसाधनों का आवंटन करते समय यथासंभव निष्पक्ष रहें। जिन मरीजों को इसकी सबसे अधिक आवश्यकता है, उन्हें सीमित संसाधनों में प्राथमिकता दी जानी चाहिए। इसके अलावा, आवश्यकता पड़ने पर आपको अपने निर्णय का उचित औचित्य प्रस्तुत करने में सक्षम होना चाहिए।

These are some of the main medical ethics that all health care providers must follow and implement. It is important to determine if there is any state or country specified medical ethics that all medical institutions are supposed to follow. You can create more guidelines for your employees as well to make it safer and easier for them to make the right decisions.

ये कुछ प्रमुख चिकित्सा नैतिक सिद्धांत हैं जिनका पालन सभी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को करना चाहिए। यह निर्धारित करना महत्वपूर्ण है कि क्या किसी राज्य या देश द्वारा निर्धारित कोई चिकित्सा नैतिक सिद्धांत हैं जिनका पालन सभी चिकित्सा संस्थानों को करना अनिवार्य

है। आप अपने कर्मचारियों के लिए भी अधिक दिशानिर्देश बना सकते हैं ताकि उनके लिए सही निर्णय लेना सुरक्षित और आसान हो सके।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Employees are a major asset to the company but since they come from different backgrounds, experiences, traditions and values, it is essential for the organization to maintain a proper ambience and decorum of the place so that everything goes on smoothly.

➢ कर्मचारी कंपनी की एक प्रमुख संपत्ति हैं, लेकिन चूंकि वे विभिन्न पृष्ठभूमि, अनुभव, परंपराओं और मूल्यों से आते हैं, इसलिए संगठन के लिए कार्यस्थल का उचित माहौल और मर्यादा बनाए रखना आवश्यक है ताकि सब कुछ सुचारू रूप से चलता रहे।

➢ When it comes to the medical industry, there are a separate set of rules and regulations that must be followed by all medical care providers aside from organizational ethics. These are known as medical ethics.

➢ चिकित्सा उद्योग में, संगठनात्मक नैतिकता के अलावा, सभी चिकित्सा सेवा प्रदाताओं द्वारा पालन किए जाने वाले नियमों और विनियमों का एक अलग समूह होता है। इन्हें चिकित्सा नैतिकता के रूप में जाना जाता है।

➢ These ethics are a set of procedures, policies, rules or a culture that all employees must follow within the workplace.

➢ ये नैतिक मूल्य प्रक्रियाओं, नीतियों, नियमों या संस्कृति का एक समूह हैं जिनका पालन कार्यस्थल पर सभी कर्मचारियों को करना चाहिए।

➢ With a set of ethical guidelines in place, all employees feel protected and secure while working at their workplace and they wouldn't have to worry about their personal beliefs or traditions being attacked.

➢ नैतिक दिशा-निर्देशों का एक समूह लागू होने से, सभी कर्मचारी अपने कार्यस्थल पर काम करते समय सुरक्षित और निश्चिंत महसूस करते हैं और उन्हें अपनी व्यक्तिगत मान्यताओं या परंपराओं पर हमले की चिंता नहीं करनी पड़ती।

➢ A high level of patient satisfaction can be ensured by following ethical practices and by showing genuine compassion towards the patients and encouraging the entire team to do so as well.

➢ नैतिक प्रथाओं का पालन करके और रोगियों के प्रति सच्ची सहानुभूति दिखाकर तथा पूरी टीम को भी ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करके उच्च स्तर की रोगी संतुष्टि सुनिश्चित की जा सकती है।

➢ Those organizations that fail to create policies and rules on ethical standards and fail to determine a culture for their workplace have increased chances of facing financial liabilities.

➢ वे संगठन जो नैतिक मानकों पर नीतियां और नियम बनाने में विफल रहते हैं और अपने कार्यस्थल के लिए एक संस्कृति निर्धारित करने में विफल रहते हैं, उनके वित्तीय दायित्वों का सामना करने की संभावना बढ़ जाती है।

➢ The chances of potential lawsuits and complaints as well as negative feedback from unhappy patients, would also dramatically decrease when proper organizational ethics are developed and communicated.

➢ उचित संगठनात्मक नैतिकता विकसित करने और उसका संचार करने से संभावित मुकदमों और शिकायतों के साथ-साथ असंतुष्ट रोगियों से नकारात्मक प्रतिक्रिया मिलने की संभावना भी नाटकीय रूप से कम हो जाएगी।

➢ Medical ethics are the moral guidelines that help in governing the medical practice.

➢ चिकित्सा नैतिकता वे नैतिक दिशानिर्देश हैं जो चिकित्सा पद्धति को संचालित करने में सहायक होते हैं।

➢ It is important that there are a set of guidelines for all employees to follow in case of complex situations where quick decisions are required or during normal procedures.

➢ यह महत्वपूर्ण है कि सभी कर्मचारियों के लिए ऐसे दिशा-निर्देशों का एक समूह हो जिनका पालन जटिल परिस्थितियों में, जहां त्वरित निर्णय लेने की आवश्यकता होती है या सामान्य प्रक्रियाओं के दौरान किया जा सके।

Chapter 15

अध्याय 15

How to Hire and Select the Best Team for Your

अपनी कंपनी के लिए सर्वश्रेष्ठ टीम को कैसे नियुक्त करें और चुनें

Medical Practice?

मेडिकल अभ्यास करना?

"Teamwork is the ability to work together towards a common vision. The

"टीमवर्क एक साझा लक्ष्य की ओर मिलकर काम करने की क्षमता है।

ability to direct individual accomplishments towards organizational

व्यक्तिगत उपलब्धियों को संगठनात्मक दिशा में निर्देशित करने की क्षमता

objectives. It is the fuel that allows common people to attain

उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए यही वह ऊर्जा है जो आम लोगों को सक्षम बनाती है।

uncommon results."

असामान्य परिणाम।"

- Andrew Carnegie

- एंड्रयू कार्नेगी

Now that you have started your private practice, you need to create a strong and efficient team to work by your side. It is impossible to manage the entire practice on your own; you need dedicated and passionate employees and staff working for you. Recruitment is not an easy task; it requires you to invest

your time and effort but when done right, you end up with a brilliant team motivated to bring success to your practice.

अब जब आपने अपना निजी व्यवसाय शुरू कर दिया है, तो आपको अपने साथ काम करने के लिए एक मजबूत और कुशल टीम बनाने की आवश्यकता है। पूरे व्यवसाय को अकेले संभालना असंभव है; आपको समर्पित और उत्साही कर्मचारियों की आवश्यकता है। भर्ती करना आसान काम नहीं है; इसमें आपको अपना समय और मेहनत लगानी होगी, लेकिन सही तरीके से करने पर आपको एक ऐसी शानदार टीम मिलेगी जो आपके व्यवसाय को सफल बनाने के लिए प्रेरित होगी।

Here are the steps you need to take throughout the recruitment process:

भर्ती प्रक्रिया के दौरान आपको निम्नलिखित चरणों का पालन करना होगा:

Step One: Identification of Vacancies and Needs

पहला चरण: रिक्तियों और आवश्यकताओं की पहचान

The first step is to determine where you want help. Which positions do you have in your private practice that must be filled and what needs you must get fulfilled around the practice that you won't have time to oversee yourself. Before you determine the kind of employees or the type of skills you are looking for in the employees, you would have to determine the available vacancies.

पहला कदम यह तय करना है कि आपको किस क्षेत्र में मदद चाहिए। आपके निजी प्रैक्टिस में कौन-कौन से पद खाली हैं जिन्हें भरना आवश्यक है और प्रैक्टिस से संबंधित कौन-सी ऐसी ज़रूरतें हैं जिन्हें पूरा करने के लिए आपके पास समय नहीं होगा। कर्मचारियों के प्रकार या उनमें अपेक्षित कौशल तय करने से पहले, आपको उपलब्ध रिक्तियों का पता लगाना होगा।

These can be of two types:

ये दो प्रकार के हो सकते हैं:

Newly Created

नव निर्मित

If you have just established your private practice, then you would be creating these positions to be filled. When creating a new position, it is essential that you:

यदि आपने अभी-अभी अपना निजी व्यवसाय शुरू किया है, तो आप इन पदों का सृजन कर रहे होंगे। नया पद सृजित करते समय, यह आवश्यक है कि आप:

- Consider and fully understand the goals and objectives of each
- प्रत्येक के लक्ष्यों और उद्देश्यों पर विचार करें और उन्हें पूरी तरह से समझें।

department.

विभाग।

- Determine how many positions in a department are required.
- यह निर्धारित करें कि किसी विभाग में कितने पदों की आवश्यकता है।
- Evaluate the core skills that would be required to fulfill this position.
- इस पद को निभाने के लिए आवश्यक मुख्य कौशलों का मूल्यांकन करें।

Replacement

प्रतिस्थापन

If you have already hired employees and someone leaves, you have to hire a replacement. Here are a few things to consider:

यदि आपने पहले से ही कर्मचारियों को नियुक्त कर लिया है और उनमें से कोई एक नौकरी छोड़ देता है, तो आपको उसकी जगह किसी और को नियुक्त करना होगा। यहाँ कुछ बातें हैं जिन पर विचार करना आवश्यक है:

• Do a job analysis to determine exactly what is required from the job.

• नौकरी से वास्तव में क्या अपेक्षाएं हैं, यह निर्धारित करने के लिए नौकरी का विश्लेषण करें।

• Review position and determine whether there need to be changes in the

• स्थिति की समीक्षा करें और निर्धारित करें कि क्या इसमें बदलाव की आवश्यकता है।

responsibilities and tasks that were not performed by the previous employee or shouldn't be done by the new hire.

वे जिम्मेदारियां और कार्य जो पिछले कर्मचारी द्वारा नहीं किए गए थे या नए कर्मचारी द्वारा नहीं किए जाने चाहिए।

If there are changes needed in the position, evaluate:

यदि पद में परिवर्तन की आवश्यकता है, तो निम्नलिखित का मूल्यांकन करें:

• Required levels to perform the tasks.

• कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक स्तर।

• All the responsibilities that were being performed by the previous

• वे सभी जिम्मेदारियाँ जो पिछले व्यक्ति द्वारा निभाई जा रही थीं

employee.

कर्मचारी।

• Tasks or responsibilities that you want to include or remove from the

• वे कार्य या जिम्मेदारियां जिन्हें आप शामिल करना चाहते हैं या हटाना चाहते हैं

position.

पद।

• Major responsibility or supervisory.

• प्रमुख जिम्मेदारी या पर्यवेक्षणीय भूमिका।

• What would be the budget?

• बजट कितना होगा?

• What would be the working hours?

• काम के घंटे क्या होंगे?

Step Two: Creating a Job Description

चरण दो: नौकरी का विवरण तैयार करना

A good job description is very helpful to make the entire process of recruitment a successful one. On the basis of this description, evaluation tasks, interviews and reference questions are developed. In order to create a strong job description, ensure that it should include the following:

भर्ती प्रक्रिया को सफल बनाने के लिए एक अच्छा जॉब डिस्क्रिप्शन बहुत सहायक होता है। इसी डिस्क्रिप्शन के आधार पर मूल्यांकन कार्य, साक्षात्कार और संदर्भ प्रश्न तैयार किए जाते हैं। एक सशक्त जॉब डिस्क्रिप्शन बनाने के लिए, यह सुनिश्चित करें कि इसमें निम्नलिखित बातें शामिल हों:

• Offers a short description or provides an image of your private practice.

• आपके निजी क्लिनिक का संक्षिप्त विवरण या चित्र प्रदान करता है।

• Demonstrates the qualifications required, the responsibilities to be

• अपेक्षित योग्यताओं और जिम्मेदारियों का प्रदर्शन करता है।

performed in order to attract the right candidate.

सही उम्मीदवार को आकर्षित करने के लिए यह कार्य किया गया।

• Offers an opportunity to clearly understand the job's value proposition.

• इससे नौकरी के मूल्य प्रस्ताव को स्पष्ट रूप से समझने का अवसर मिलता है।

• Acts as documentation to assist in preventing and defending against any

• किसी भी प्रकार के खतरे से बचाव और सुरक्षा में सहायता के लिए दस्तावेज़ के रूप में कार्य करता है

discrimination complaints by offering evidence that the decision was taken on business needs.

भेदभाव की शिकायत करते समय इस बात का सबूत पेश किया जा सकता है कि निर्णय व्यावसायिक आवश्यकताओं के आधार पर लिया गया था।

• Enhances retention since the percentage of turnover is high among new

• नए कर्मचारियों में टर्नओवर का प्रतिशत अधिक होने के कारण, इससे कर्मचारियों को बनाए रखने में मदद मिलती है।

hires. The satisfaction level of employees decreases when they are forced

कर्मचारियों की भर्ती। जब उन्हें जबरन काम पर लगाया जाता है तो उनकी संतुष्टि का स्तर कम हो जाता है।

to perform tasks that they were not supposed to perform.

ऐसे कार्य करना जो उन्हें नहीं करने चाहिए थे।

• Enhances the search engine optimization by making sure that the posting

• पोस्टिंग को बेहतर बनाकर सर्च इंजन ऑप्टिमाइजेशन को बढ़ाता है।

ranks higher in the search conducted by the candidate online.

उम्मीदवार द्वारा ऑनलाइन की गई खोज में उच्च रैंक प्राप्त करता है।

• Highlights accountability, workflow and tasks which allows the

• जवाबदेही, कार्यप्रवाह और कार्यों पर प्रकाश डालता है जिससे यह संभव हो पाता है

department to plan out ways it can grow.

विभाग को अपने विकास के तरीकों की योजना बनानी होगी।

- Helps in creating performance objectives.
- प्रदर्शन संबंधी लक्ष्य निर्धारित करने में सहायक।
- Utilized for career training and planning through offering apparent
- स्पष्ट अवसर प्रदान करके कैरियर प्रशिक्षण और योजना के लिए उपयोग किया जाता है

distinctions between required competencies and responsibility levels.

आवश्यक दक्षताओं और जिम्मेदारी के स्तरों के बीच अंतर।

- Works as a benchmark to help in ensuring external and internal equity.
- यह बाह्य और आंतरिक समानता सुनिश्चित करने में सहायक मानदंड के रूप में कार्य करता है।

However, before creating the job description, it is important that you identify the key responsibilities and duties. This should include the following:

हालांकि, नौकरी का विवरण तैयार करने से पहले, प्रमुख जिम्मेदारियों और कर्तव्यों की पहचान करना महत्वपूर्ण है। इसमें निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:

- Preferred Qualifications
- पसंदीदा योग्यताएँ
- Minimum Requirements
- न्यूनतम आवश्यकताओं
- Essential Functions
- आवश्यक कार्य
- Position Purpose
- पद का उद्देश्य

• General Information

• सामान्य जानकारी

A good job description defines the responsibilities and duties clearly to attract the right individuals to apply for the job. Including all the details, preferred qualifications, minimum qualifications, experience required and others, help in narrowing down the choices. The more specific the job description is, the more relevant applications you will receive which would make the selection process easier and less time-consuming. Moreover, it should also include any specialized skills that might be required for the job as well as the hours and days the employee is expected to work. The accurate details of the job description will help the candidates in fully understanding the position as well as your expectations from them if they are hired for the job.

एक अच्छा जॉब डिस्क्रिप्शन जिम्मेदारियों और कर्तव्यों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करता है ताकि सही उम्मीदवार आवेदन करने के लिए आकर्षित हों। सभी विवरण, पसंदीदा योग्यताएं, न्यूनतम योग्यताएं, आवश्यक अनुभव आदि शामिल करने से उम्मीदवारों की संख्या कम करने में मदद मिलती है। जॉब डिस्क्रिप्शन जितना अधिक विशिष्ट होगा, उतने ही अधिक प्रासंगिक आवेदन प्राप्त होंगे, जिससे चयन प्रक्रिया आसान और कम समय लेने वाली हो जाएगी। इसके अलावा, इसमें नौकरी के लिए आवश्यक विशेष कौशल और कर्मचारी से अपेक्षित कार्य घंटे और दिन भी शामिल होने चाहिए। जॉब डिस्क्रिप्शन की सटीक जानकारी उम्मीदवारों को पद और नौकरी पर रखे जाने की स्थिति में आपसे अपेक्षाओं को पूरी तरह से समझने में मदद करेगी।

Step Three: Developing a Plan for Recruitment

तीसरा चरण: भर्ती के लिए योजना तैयार करना

All the positions need a proper recruitment plan which is structured carefully, mapping out the strategies for hiring and attracting the best possible

applicant for the role. It helps in ensuring that the applicants also include women, underrepresented individuals like people with disabilities, veterans, etc.

सभी पदों के लिए एक सुनियोजित भर्ती योजना आवश्यक है, जिसमें भर्ती की रणनीतियों का स्पष्ट रूप से उल्लेख हो और पद के लिए सर्वोत्तम आवेदक को आकर्षित किया जा सके। इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि आवेदकों में महिलाएं, विकलांग व्यक्ति, पूर्व सैनिक आदि जैसे अल्पसंख्यक वर्ग के लोग भी शामिल हों।

Aside from the placement goals of the job position, this plan must also include the mediums through which this position will be promoted and advertised. This plan is usually developed by the human resource manager in coordination with the head. However, if you are just starting out with the hiring process in your newly established private practice, you can do this yourself or get professional help.

नौकरी के लिए निर्धारित लक्ष्यों के अलावा, इस योजना में उन माध्यमों का भी उल्लेख होना चाहिए जिनके द्वारा इस पद का प्रचार और विज्ञापन किया जाएगा। यह योजना आमतौर पर मानव संसाधन प्रबंधक द्वारा प्रमुख के समन्वय से तैयार की जाती है। हालांकि, यदि आप अपने नवस्थापित निजी व्यवसाय में भर्ती प्रक्रिया की शुरुआत कर रहे हैं, तो आप इसे स्वयं कर सकते हैं या पेशेवर सहायता ले सकते हैं।

The main elements of this recruitment plan include:

इस भर्ती योजना के मुख्य तत्व निम्नलिखित हैं:

- Period of posting
- पोस्टिंग की अवधि
- Goals of placement
- नियुक्ति के लक्ष्य

- Posting through diversity agencies
- विविधता एजेंसियों के माध्यम से पोस्टिंग
- Searching resume banks
- रिज्यूम बैंक में खोज करना

Other than this, the recruitment plan must also include the advertising resources and the additional resources where the job would be advertised. A number of both external and internal recruitment sources must be used to ensure that the job posting reaches the best candidates, those who reflect the organizational values and ethics of your private practice. The more advertising resources used, the better reach the job posting will get.

इसके अलावा, भर्ती योजना में विज्ञापन संसाधनों और उन अतिरिक्त संसाधनों को भी शामिल किया जाना चाहिए जहाँ नौकरी का विज्ञापन दिया जाएगा। यह सुनिश्चित करने के लिए कि नौकरी का विज्ञापन सर्वश्रेष्ठ उम्मीदवारों तक पहुँचे, जो आपके निजी प्रैक्टिस के संगठनात्मक मूल्यों और नैतिकता को दर्शाते हों, कई बाहरी और आंतरिक भर्ती स्रोतों का उपयोग किया जाना चाहिए। जितने अधिक विज्ञापन संसाधनों का उपयोग किया जाएगा, नौकरी का विज्ञापन उतनी ही बेहतर पहुँच प्राप्त करेगा।

Following are some of the sources that you can utilize:

आप निम्नलिखित स्रोतों का उपयोग कर सकते हैं:

- Campus Recruiting
- कैंपस भर्ती
- Professional Conference Recruiting
- पेशेवर सम्मेलन भर्ती
- Job Fairs

- नौकरी मेलों
- Social Media
- सोशल मीडिया
- Print Advertisement
- मुद्रित विज्ञापन
- Internet Job Boards
- इंटरनेट जॉब बोर्ड

It is essential to encourage women, minorities and other such groups to apply in order to offer equal employment opportunities to all.

सभी को समान रोजगार के अवसर प्रदान करने के लिए महिलाओं, अल्पसंख्यकों और ऐसे अन्य समूहों को आवेदन करने के लिए प्रोत्साहित करना आवश्यक है।

Step Four: Implementing the Plan and Posting the Jobs

चरण चार: योजना का कार्यान्वयन और नौकरियों का विज्ञापन

When you are done with the job description and are sure that it is perfectly written, it is time to implement your recruitment plan and post the vacancies. You need to make an extra effort in making sure that the job description is accurate and the text is posted properly without any mistakes and errors, to avoid confusion. This is important because, once the job is posted, it would not be possible to make modifications to the elements since it would affect the applicant pool.

जब आप नौकरी का विवरण तैयार कर लें और सुनिश्चित हो जाएं कि यह पूरी तरह से सही लिखा गया है, तो भर्ती योजना को लागू करने और रिक्तियों को विज्ञापित करने का समय आ गया है। भ्रम से बचने के लिए, नौकरी का विवरण सटीक हो और बिना किसी गलती के सही

ढंग से प्रकाशित हो, इस बात का विशेष ध्यान रखें। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि एक बार नौकरी प्रकाशित हो जाने के बाद, इसमें कोई बदलाव करना संभव नहीं होगा, क्योंकि इससे आवेदकों की संख्या प्रभावित होगी।

Before posting the position, you should:

पद का विज्ञापन देने से पहले, आपको निम्नलिखित कार्य करने चाहिए:

• Ensure that all the details of the description are correct and accurate.

• सुनिश्चित करें कि विवरण में दी गई सभी जानकारी सही और सटीक हो।

• In case of multiple positions, ensure that nothing has been mixed up.

• यदि एक से अधिक पद निर्धारित हैं, तो सुनिश्चित करें कि उनमें कोई गड़बड़ी न हो।

• Get the descriptions checked and proofread by two or three individuals to

• विवरणों की जाँच और प्रूफरीडिंग दो या तीन व्यक्तियों से करवाएँ।

make sure there aren't any mistakes.

सुनिश्चित करें कि कोई गलती न हो।

• Post the position in multiple channels at once.

• इस पद की जानकारी एक साथ कई चैनलों पर पोस्ट करें।

• Check if the position has been properly uploaded.

• जांच लें कि पद सही ढंग से अपलोड हो गया है या नहीं।

• Share the positions on your private practice's social media pages as well

• इन पदों को अपने निजी प्रैक्टिस के सोशल मीडिया पेजों पर भी साझा करें।

to gain more responses.

अधिक प्रतिक्रियाएँ प्राप्त करने के लिए।

You can continue reviewing each applicant as they apply or you can wait till the posting days are completed. If you already have an HR team, then it would be easier to manage, but if you are hiring your first employees for your practice, it is best to review the applications as they come in order to avoid getting overwhelmed.

आप आवेदन करने वाले प्रत्येक व्यक्ति की समीक्षा उनके आवेदन के साथ ही जारी रख सकते हैं या आप विज्ञापन की अवधि समाप्त होने तक प्रतीक्षा कर सकते हैं। यदि आपके पास पहले से ही एक मानव संसाधन टीम है, तो प्रबंधन करना आसान होगा, लेकिन यदि आप अपने व्यवसाय के लिए पहली बार कर्मचारियों की भर्ती कर रहे हैं, तो बेहतर यही होगा कि आप आवेदन आते ही उनकी समीक्षा करते रहें ताकि काम का बोझ बढ़ने से बचा जा सके।

Step Five: Reviewing all Applicants and Shortlisting Them

चरण पाँच: सभी आवेदकों की समीक्षा करना और उन्हें शॉर्टलिस्ट करना

Once you have posted the position, you will start receiving applications. It is best to thoroughly evaluate the resumes of all the applicants on the basis of their qualifications and experience. The ideal way to do it is to assign two or more individuals to go through the process of reviewing the applicants in order to reduce any possibility of biases. The members can also add in their comments on the applicants as need be.

एक बार जब आप पद का विज्ञापन दे देंगे, तो आपको आवेदन प्राप्त होने शुरू हो जाएंगे। सभी आवेदकों के रिज्यूमे का उनकी योग्यता और अनुभव के आधार पर अच्छी तरह से मूल्यांकन करना सबसे अच्छा है। इसके लिए आदर्श तरीका यह है कि दो या दो से अधिक व्यक्तियों को आवेदकों की समीक्षा करने का काम सौंपा जाए ताकि किसी भी प्रकार के पूर्वाग्रह की संभावना कम हो सके। आवश्यकतानुसार, सदस्य आवेदकों पर अपनी टिप्पणी भी दे सकते हैं।

Ensure that all the applicants have shared all the necessary information regarding their salary requirements, availability, shift preference and other details. Moreover, the members responsible for reviewing the applications, must also be fully aware of the position available along with your expectations of the right candidate. They must know the minimum requirements, minimum experience and other crucial details that a candidate must possess. This way they will ensure that only the right candidates are shortlisted.

सुनिश्चित करें कि सभी आवेदकों ने अपनी वेतन संबंधी अपेक्षाएं, उपलब्धता, शिफ्ट वरीयता और अन्य सभी आवश्यक जानकारी साझा कर दी है। इसके अलावा, आवेदनों की समीक्षा करने वाले सदस्यों को भी उपलब्ध पद और सही उम्मीदवार से आपकी अपेक्षाओं के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए। उन्हें न्यूनतम योग्यताएं, न्यूनतम अनुभव और उम्मीदवार के लिए आवश्यक अन्य महत्वपूर्ण विवरणों की जानकारी होनी चाहिए। इस तरह वे यह सुनिश्चित कर सकेंगे कि केवल योग्य उम्मीदवारों का ही चयन हो।

Once the shortlisted candidates have been finalized from the pool of applications, you or another senior member can go through them once again to ensure that the candidates shortlisted fit the job requirements. After thoroughly reviewing all the shortlisted candidates, the list will be final.

आवेदन प्राप्त होने के बाद चयनित उम्मीदवारों का चयन हो जाने पर, आप या कोई अन्य वरिष्ठ सदस्य एक बार फिर से उनकी समीक्षा कर सकते हैं ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि चयनित उम्मीदवार नौकरी की आवश्यकताओं के अनुरूप हैं। सभी चयनित उम्मीदवारों की गहन समीक्षा के बाद ही अंतिम सूची घोषित की जाएगी।

Afterward, you would need to create an interview list for all the candidates. Contact the candidates for interviews and confirm their availability. The interview list should be modified and changed as per the availability for an interview with each candidate.

इसके बाद, आपको सभी उम्मीदवारों की एक साक्षात्कार सूची तैयार करनी होगी। साक्षात्कार के लिए उम्मीदवारों से संपर्क करें और उनकी उपलब्धता की पुष्टि करें। प्रत्येक उम्मीदवार की उपलब्धता के अनुसार साक्षात्कार सूची में संशोधन और परिवर्तन किए जाने चाहिए।

Step Six: Conducting Interviews

छठा चरण: साक्षात्कार आयोजित करना

The interviews are a very important part of the selection process. An interview offers the employer as well as the candidate an opportunity to understand each other and authenticate the information and details provided by both parties.

साक्षात्कार चयन प्रक्रिया का एक बहुत महत्वपूर्ण हिस्सा है। साक्षात्कार नियोक्ता और उम्मीदवार दोनों को एक-दूसरे को समझने और दोनों पक्षों द्वारा प्रदान की गई जानकारी और विवरणों को सत्यापित करने का अवसर प्रदान करता है।

Before the interviews, you must prepare some interviewing guidelines and have a few questions prepared beforehand. You need to make sure that the interview process is thoroughly conducted and for that, you must have all the relevant data needed to evaluate the abilities and skills of the candidates. It is best to take a few minutes before the interview to go through the details of the candidates so that you can ask the right questions.

साक्षात्कार से पहले, आपको कुछ साक्षात्कार दिशानिर्देश तैयार करने चाहिए और कुछ प्रश्न पहले से तैयार रखने चाहिए। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि साक्षात्कार प्रक्रिया सुचारू रूप से संचालित हो, और इसके लिए आपके पास उम्मीदवारों की योग्यताओं और कौशल का मूल्यांकन करने के लिए आवश्यक सभी प्रासंगिक जानकारी होनी चाहिए। साक्षात्कार से पहले कुछ मिनट निकालकर उम्मीदवारों के बारे में जानकारी लेना सबसे अच्छा है ताकि आप सही प्रश्न पूछ सकें।

Remember that all the questions you ask must be related to the position and must help you to determine the abilities and skills that are required to efficiently perform the job. You can also ask competency and/or behavioral-based interview questions as these can help you in assessing the ability of the candidate to perform all the responsibilities and duties required from the job while also assessing their ability to follow organizational ethics and values of your private practice.

ध्यान रखें कि आपके द्वारा पूछे जाने वाले सभी प्रश्न पद से संबंधित होने चाहिए और उनसे आपको यह निर्धारित करने में मदद मिलनी चाहिए कि कार्य को कुशलतापूर्वक करने के लिए कौन सी योग्यताएं और कौशल आवश्यक हैं। आप योग्यता और/या व्यवहार-आधारित साक्षात्कार प्रश्न भी पूछ सकते हैं, क्योंकि ये आपको उम्मीदवार की नौकरी से संबंधित सभी जिम्मेदारियों और कर्तव्यों को निभाने की क्षमता का आकलन करने में मदद कर सकते हैं, साथ ही आपकी निजी प्रैक्टिस के संगठनात्मक नैतिक मूल्यों और सिद्धांतों का पालन करने की उनकी क्षमता का भी आकलन कर सकते हैं।

You can conduct:

आप निम्न कार्य कर सकते हैं:

- Virtual interviews
- वर्चुअल साक्षात्कार
- One-on-one interviews
- आमने-सामने साक्षात्कार
- Panel interviews
- पैनल साक्षात्कार

It depends on the needs and requirements of your private practice as well as your ease.

यह आपकी निजी प्रैक्टिस की जरूरतों और आवश्यकताओं के साथ-साथ आपकी सुविधा पर भी निर्भर करता है।

Step Seven: Selecting the Right Applicant

सातवां चरण: सही आवेदक का चयन करना

Once you have conducted all the interviews, you must go through all the candidates. If it was a panel interview, then all the members can discuss the candidates and determine which one would be best for the job as per the selection criteria. It is important to keep in mind that you should be able to justify the decision in case needed, as to on what basis the particular candidate was hired.

सभी साक्षात्कार संपन्न होने के बाद, आपको सभी उम्मीदवारों की समीक्षा करनी चाहिए। यदि यह पैनल साक्षात्कार था, तो सभी सदस्य उम्मीदवारों पर चर्चा कर सकते हैं और चयन मानदंडों के अनुसार यह निर्धारित कर सकते हैं कि कौन सा उम्मीदवार इस पद के लिए सबसे उपयुक्त होगा। यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि आवश्यकता पड़ने पर आप अपने निर्णय को सही ठहरा सकें और यह बता सकें कि किस आधार पर उस उम्मीदवार को नियुक्त किया गया था।

In case there are more than one ideal candidates and it is getting difficult to make the decision between them, you can always call them for a second interview. This gives you a chance to get to know them more and ask more specific questions regarding their qualifications and experience.

यदि एक से अधिक योग्य उम्मीदवार हों और उनमें से किसी एक को चुनना मुश्किल हो रहा हो, तो आप उन्हें दूसरे साक्षात्कार के लिए बुला सकते हैं। इससे आपको उन्हें बेहतर तरीके से जानने और उनकी योग्यता और अनुभव के बारे में अधिक विशिष्ट प्रश्न पूछने का मौका मिलेगा।

Other than that, you also need to conduct reference checks on the selected candidates to attain information regarding the performance and conduct of the candidate from their previous employers. Their conduct and performance are critical to determine, regardless of their abilities, knowledge and skills. If they have bad work ethics, are known to misbehave often, are not team players or consistently perform low, then it is best to go with some other candidate. Past performance, work ethics and conduct are crucial predictors of future success.

इसके अलावा, चयनित उम्मीदवारों के बारे में उनके पिछले नियोक्ताओं से जानकारी प्राप्त करने के लिए संदर्भ जांच करना भी आवश्यक है, ताकि उनके प्रदर्शन और आचरण के बारे में पता चल सके। उनकी योग्यता, ज्ञान और कौशल चाहे जैसे भी हों, उनका आचरण और प्रदर्शन महत्वपूर्ण हैं। यदि उनमें कार्य नैतिकता की कमी है, वे अक्सर दुर्व्यवहार करते हैं, टीम के साथ मिलकर काम नहीं करते हैं या लगातार कम प्रदर्शन करते हैं, तो किसी अन्य उम्मीदवार को चुनना बेहतर होगा। पिछला प्रदर्शन, कार्य नैतिकता और आचरण भविष्य की सफलता के महत्वपूर्ण संकेतक हैं।

A hiring mistake can prove to be rather costly in terms of money, energy and time. This often happens when organizations fail to do a reference check as this can also lead to legal consequences which you wouldn't want your newly established private practice to go through.

भर्ती में हुई गलती पैसे, ऊर्जा और समय के लिहाज से काफी महंगी साबित हो सकती है। ऐसा अक्सर तब होता है जब संगठन संदर्भ जांच करने में विफल रहते हैं, क्योंकि इससे कानूनी परिणाम भी भुगतने पड़ सकते हैं, जो आप अपने नवस्थापित निजी व्यवसाय के साथ नहीं चाहेंगे।

Step Eight: Finalizing the Recruitment

आठवां चरण: भर्ती प्रक्रिया को अंतिम रूप देना

Once you have successfully completed the recruitment process and have selected the right candidate for the position, you have to make the offer to that candidate. Before calling up the candidate for the offer, it is best to have another review done of the selection process, in which you:

भर्ती प्रक्रिया सफलतापूर्वक पूरी करने और पद के लिए सही उम्मीदवार का चयन करने के बाद, आपको उस उम्मीदवार को नौकरी का प्रस्ताव देना होगा। उम्मीदवार को प्रस्ताव देने से पहले, चयन प्रक्रिया की एक बार फिर समीक्षा करना सबसे अच्छा है, जिसमें आपको निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना होगा:

Go through all the responsibilities and duties of the positions, make sure they were described accurately and were rightly reflected in the interview process and job description.

पद की सभी जिम्मेदारियों और कर्तव्यों को ध्यान से पढ़ें, सुनिश्चित करें कि उनका सटीक वर्णन किया गया है और साक्षात्कार प्रक्रिया और नौकरी विवरण में उन्हें सही ढंग से दर्शाया गया है।

Assess the selection criteria that were utilized and make sure it was purely based on merit and the requirements of the position.

चयन के लिए उपयोग किए गए मानदंडों का मूल्यांकन करें और सुनिश्चित करें कि यह पूरी तरह से योग्यता और पद की आवश्यकताओं पर आधारित था।

Ensure all the questions asked in the interview were relevant to the selection criteria.

यह सुनिश्चित करें कि साक्षात्कार में पूछे गए सभी प्रश्न चयन मानदंडों से संबंधित हों।

Make sure all the applicants were fairly treated throughout the screening and interview process.

यह सुनिश्चित करें कि स्क्रीनिंग और साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान सभी आवेदकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया गया हो।

Once you have double-checked the process, you can forward the offer to the candidate. This process typically takes the following steps:

प्रक्रिया की दोबारा जांच करने के बाद, आप उम्मीदवार को प्रस्ताव भेज सकते हैं। इस प्रक्रिया में आमतौर पर निम्नलिखित चरण शामिल होते हैं:

- Offer is initiated
- प्रस्ताव प्रारंभ किया गया
- Offer is negotiated
- प्रस्ताव पर बातचीत चल रही है
- Offer is countered
- प्रस्ताव का प्रतिवाद किया गया
- Offer is finalized
- प्रस्ताव को अंतिम रूप दे दिया गया है

You must make sure that the entire recruitment process is closed properly. All the candidates interviewed and not selected must be notified. All the candidates as well as the documentation, should be updated on the database of your private practice for future use.

आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि संपूर्ण भर्ती प्रक्रिया विधिवत रूप से संपन्न हो। साक्षात्कार में शामिल और अचयनित सभी उम्मीदवारों को सूचित किया जाना चाहिए। भविष्य में उपयोग के लिए सभी उम्मीदवारों और उनसे संबंधित दस्तावेजों को आपके निजी प्रैक्टिस के डेटाबेस में अपडेट किया जाना चाहिए।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

Recruitment is not an easy task, it requires you to invest your time and effort, but when done right, you end up with a brilliant team motivated to bring success to your practice.

भर्ती करना आसान काम नहीं है, इसके लिए आपको अपना समय और मेहनत लगानी पड़ती है, लेकिन सही तरीके से करने पर आपको एक शानदार टीम मिलती है जो आपके व्यवसाय को सफलता दिलाने के लिए प्रेरित होती है।

➢ Before you determine the kind of employees or the type of skills you are looking for in the employees, you would have to determine the available vacancies.

➢ कर्मचारियों के प्रकार या कर्मचारियों में आप जिन कौशलों की तलाश कर रहे हैं, उन्हें निर्धारित करने से पहले, आपको उपलब्ध रिक्तियों का निर्धारण करना होगा।

➢ A good job description is the thing that can make the entire process of recruitment a successful one.

➢ एक अच्छा जॉब डिस्क्रिप्शन ही वह चीज है जो भर्ती की पूरी प्रक्रिया को सफल बना सकती है।

➢ Before creating the job description, it is important that you identify key responsibilities and duties.

➢ नौकरी का विवरण तैयार करने से पहले, प्रमुख जिम्मेदारियों और कर्तव्यों की पहचान करना महत्वपूर्ण है।

➢ The more specific the job description is, the more relevant applications you will receive which would make the selection process easier and less time-consuming.

➢ नौकरी का विवरण जितना अधिक विशिष्ट होगा, आपको उतने ही अधिक प्रासंगिक आवेदन प्राप्त होंगे, जिससे चयन प्रक्रिया आसान और कम समय लेने वाली हो जाएगी।

➢ A number of both external and internal recruitment sources must be used to ensure that the job posting reaches the best candidates, those who reflect the organizational values and ethics of your private practice.

➢ यह सुनिश्चित करने के लिए कि नौकरी का विज्ञापन सर्वश्रेष्ठ उम्मीदवारों तक पहुंचे, जो आपके निजी व्यवसाय के संगठनात्मक मूल्यों और नैतिकता को प्रतिबिंबित करते हों, बाहरी और आंतरिक दोनों प्रकार के भर्ती स्रोतों का उपयोग किया जाना चाहिए।

➢ You need to make an extra effort in making sure that the job description is accurate and the text is posted properly without any mistakes and errors, to avoid confusion.

➢ भ्रम से बचने के लिए, यह सुनिश्चित करने में अतिरिक्त प्रयास करने की आवश्यकता है कि नौकरी का विवरण सटीक हो और पाठ बिना किसी गलती या त्रुटि के ठीक से पोस्ट किया गया हो।

➢ It is best to thoroughly evaluate the resumes of all the applicants on the basis of their qualifications and experience.

➢ सभी आवेदकों के रिज्यूमे का उनकी योग्यता और अनुभव के आधार पर पूरी तरह से मूल्यांकन करना सबसे अच्छा है।

➢ An interview offers the employer as well as the candidate to understand one another more and authenticate the information and details provided by both parties.

➢ साक्षात्कार से नियोक्ता और उम्मीदवार दोनों को एक-दूसरे को बेहतर ढंग से समझने और दोनों पक्षों द्वारा प्रदान की गई जानकारी और विवरणों को प्रमाणित करने का अवसर मिलता है।

➢ You also need to conduct reference checks on the selected candidates to attain information regarding the performance and conduct of the candidate from their previous employers.

➢ आपको चयनित उम्मीदवारों के बारे में उनके पिछले नियोक्ताओं से उनके प्रदर्शन और आचरण के संबंध में जानकारी प्राप्त करने के लिए संदर्भ जांच भी करनी होगी।

➢ Before calling up the candidate for the offer, it is best to have another review done of the selection process.

➢ उम्मीदवार को नौकरी का प्रस्ताव देने से पहले, चयन प्रक्रिया की एक बार फिर से समीक्षा करवाना सबसे अच्छा है।

Chapter 16

अध्याय 16

How to Create a Compensation Structure for the

किसी कर्मचारी के लिए मुआवजा संरचना कैसे बनाएं

Medical

चिकित्सा

Practice Team?

अभ्यास टीम?

"Paying people a fair wage is a sign of respect and acknowledgement of the

लोगों को उचित वेतन देना सम्मान और उनकी प्रतिबद्धता की निशानी है।

value of people's contributions to the business. When people are treated fairly

व्यवसाय में लोगों के योगदान का महत्व। जब लोगों के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाता है

and with respect, they will provide unparalleled levels of support and

और सम्मान के साथ, वे अभूतपूर्व स्तर का समर्थन प्रदान करेंगे और

commitment inside the business, and to clients and customers. Everyone is

व्यवसाय के भीतर और ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता। हर कोई है

more successful when people are paid a living wage."

लोगों को जीवनयापन के लिए पर्याप्त वेतन मिलने पर सफलता की दर अधिक होती है।

- Amy B. Lyman

- एमी बी. लाइमन

Deciding the Salaries and Compensation Package

वेतन और मुआवजे के पैकेज का निर्धारण करना

For all your potential employees, salary and the compensation package would be one of the major concerns. Being the owner of a private medical practice, having a pay scale as a reference for the compensation package would ensure a smoother and more efficient recruitment process. Having the ability to explain properly the way compensation packages are determined for potential employees, makes you a desirable employer which ensures that your private practice attracts the best possible talent.

आपके सभी संभावित कर्मचारियों के लिए, वेतन और मुआवजा पैकेज प्रमुख चिंताओं में से एक होगा। एक निजी चिकित्सा क्लिनिक के मालिक होने के नाते, मुआवजा पैकेज के लिए एक संदर्भ के रूप में वेतनमान होने से भर्ती प्रक्रिया सुचारू और अधिक कुशल बनेगी। संभावित कर्मचारियों को मुआवजा पैकेज निर्धारित करने की प्रक्रिया को ठीक से समझाने की क्षमता आपको एक वांछनीय नियोक्ता बनाती है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि आपका निजी क्लिनिक सर्वोत्तम प्रतिभाओं को आकर्षित करे।

So, how do you determine the pay scale for potential employees?

तो, संभावित कर्मचारियों के लिए वेतनमान कैसे निर्धारित किया जाता है?

Assessing the Position

स्थिति का आकलन

First of all, you must assess the position for which you are setting the pay scale and how valuable it is for your private practice. The best way to do this is by going through the detailed job description you had created earlier. Go through the tasks and responsibilities, the title of the job, the working hours and commitment required for the job as well as other details.

सबसे पहले, आपको उस पद का आकलन करना होगा जिसके लिए आप वेतनमान निर्धारित कर रहे हैं और यह देखना होगा कि यह आपके निजी प्रैक्टिस के लिए कितना महत्वपूर्ण है। इसका सबसे अच्छा तरीका है कि आप पहले तैयार किए गए विस्तृत जॉब डिस्क्रिप्शन को ध्यान से पढ़ें। कार्यों और जिम्मेदारियों, पद के नाम, कार्य के घंटों, आवश्यक प्रतिबद्धता और अन्य विवरणों को ध्यान से पढ़ें।

Once you have determined the demands of the position, you can evaluate how valuable the position is. How must energy and time would you take in order to perform all the tasks yourself? How much would you expect to get paid for it? What other certifications, experience or skills would one need to perform this job in the best possible manner? Such questions will help you determine the value of this position and select the pay scale.

एक बार जब आप पद की आवश्यकताओं का निर्धारण कर लें, तो आप यह मूल्यांकन कर सकते हैं कि यह पद कितना मूल्यवान है। सभी कार्यों को स्वयं करने के लिए आपको कितनी ऊर्जा और समय की आवश्यकता होगी? आप इसके लिए कितना वेतन पाने की अपेक्षा करते हैं? इस कार्य को सर्वोत्तम तरीके से करने के लिए और कौन से प्रमाणपत्र, अनुभव या कौशल आवश्यक होंगे? ऐसे प्रश्न आपको इस पद के मूल्य का निर्धारण करने और वेतनमान का चयन करने में मदद करेंगे।

Researching Wages

वेतन पर शोध

The major factor to determine a pay scale is to offer competitive pay. You can research the median salary for the specific position and forecast what the potential employee would expect. Researching the salary package would also enable you to determine whether your private practice would be able to sustain the pay for the potential employee you want to hire. By determining

what your competitors are paying, you would be able to get a better idea about what salary scale to set.

वेतनमान तय करने का मुख्य कारक प्रतिस्पर्धी वेतन देना है। आप विशिष्ट पद के लिए औसत वेतन का पता लगा सकते हैं और अनुमान लगा सकते हैं कि संभावित कर्मचारी क्या उम्मीद करेगा। वेतन पैकेज पर शोध करने से आपको यह भी पता चलेगा कि क्या आपका निजी व्यवसाय आपके द्वारा नियुक्त किए जाने वाले संभावित कर्मचारी को उचित वेतन दे पाएगा। अपने प्रतिस्पर्धियों द्वारा दिए जा रहे वेतन का पता लगाकर आप वेतनमान निर्धारित करने के बारे में बेहतर जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

Deciding a Maximum and a Minimum

अधिकतम और न्यूनतम सीमा का निर्धारण

When you have determined the position's value as well as the median salary for the position, you would be able to create a range of the salary scale. In order to create a sustainable employee and position, you need to be careful when establishing the feasible salary scale which your private practice would be able to afford and keep the employee happy.

जब आप पद का महत्व और उसके लिए औसत वेतन निर्धारित कर लें, तो आप वेतनमान की एक सीमा बना सकते हैं। एक स्थायी कर्मचारी और पद बनाए रखने के लिए, आपको व्यावहारिक वेतनमान तय करते समय सावधानी बरतनी चाहिए, जिसे आपका निजी व्यवसाय वहन कर सके और कर्मचारी को संतुष्ट रख सके।

Determine what minimum amount would be ideal for this position and what is the maximum you would be willing to pay for it? Make sure you also consider the potential employee as well. What if your competitor hires them, would it place you at a disadvantage? If yes, then they definitely deserve the maximum pay. If it would be easy to find another suitable candidate for this position, then opt towards the minimum pay or vary in between.

इस पद के लिए न्यूनतम वेतन कितना होना चाहिए और आप इसके लिए अधिकतम कितना भुगतान करने को तैयार हैं, यह तय करें। संभावित कर्मचारी के बारे में भी सोचें। अगर आपका प्रतिस्पर्धी उन्हें नियुक्त कर लेता है, तो क्या इससे आपको नुकसान होगा? अगर हाँ, तो वे निश्चित रूप से अधिकतम वेतन के हकदार हैं। अगर इस पद के लिए कोई और उपयुक्त उम्मीदवार आसानी से मिल सकता है, तो न्यूनतम वेतन का विकल्प चुनें या इसके बीच का कोई वेतन तय करें।

Determining the Pay Method

भुगतान विधि का निर्धारण

Whilst the methods of payment address monthly vs. biweekly and hourly vs. salary, it also helps you to come up with other means of compensation for the team. There are numerous ways that you can compensate your hires aside from the usual pay. These compensations might also motivate them to overlook a slightly lower pay than they were expecting. There are many perks that can be offered including commission, stock options, bonuses, discounted gym membership, health insurance and more.

भुगतान के तरीकों में मासिक बनाम पाक्षिक और प्रति घंटा बनाम वेतन जैसे विकल्प शामिल हैं, साथ ही इससे आपको टीम के लिए मुआवजे के अन्य तरीके खोजने में भी मदद मिलती है। नियमित वेतन के अलावा भी आप अपने कर्मचारियों को कई तरह से मुआवजा दे सकते हैं। ये मुआवजे उन्हें उम्मीद से थोड़ा कम वेतन स्वीकार करने के लिए भी प्रेरित कर सकते हैं। कमीशन, स्टॉक विकल्प, बोनस, जिम सदस्यता पर छूट, स्वास्थ्य बीमा आदि सहित कई तरह के लाभ दिए जा सकते हैं।

Being Open to Negotiation

बातचीत के लिए खुला रहना

While negotiating the pay might be uncomfortable for both parties, it is wise to expect that the potential employees will try negotiating the salary offered.

Those employees who can state their worth respectfully, typically showcase desirable professional and negotiation qualities that would be beneficial for the position they are being offered. In order to sustain employees who strive for the best and continuously give you exceptional performance, it is essential that they are compensated sufficiently for their efforts and worth. Being open and flexible to negotiations and opting to meet the employee halfway, can lead to appreciation and gratitude which would inspire the employees to be loyal and give their best.

वेतन पर बातचीत करना दोनों पक्षों के लिए असहज हो सकता है, लेकिन यह मानकर चलना समझदारी है कि संभावित कर्मचारी प्रस्तावित वेतन पर बातचीत करने का प्रयास करेंगे। जो कर्मचारी सम्मानपूर्वक अपनी योग्यता बता सकते हैं, वे आम तौर पर वांछनीय पेशेवर और बातचीत कौशल प्रदर्शित करते हैं जो उन्हें दिए जा रहे पद के लिए फायदेमंद साबित होंगे। ऐसे कर्मचारियों को बनाए रखने के लिए जो हमेशा बेहतर प्रदर्शन करने का प्रयास करते हैं, यह आवश्यक है कि उन्हें उनके प्रयासों और योग्यता के लिए पर्याप्त मुआवजा दिया जाए। बातचीत के लिए खुला और लचीला रवैया अपनाना और कर्मचारी के साथ समझौता करने का विकल्प चुनना, प्रशंसा और कृतज्ञता की भावना पैदा कर सकता है जो कर्मचारियों को वफादार बने रहने और अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित करेगा।

Determining the Pay Increase Structure

वेतन वृद्धि संरचना का निर्धारण

The basic pay is the fixed payment which is made in exchange for the employees performing their specified responsibilities and duties assigned to their roles. When you offer an increase in the basic pay that is known as the pay increase. There are numerous methods and reasons to determine the increase. The most common factors are as follows:

मूल वेतन वह निश्चित भुगतान है जो कर्मचारियों को उनके द्वारा सौंपी गई जिम्मेदारियों और कर्तव्यों को पूरा करने के बदले में दिया जाता है। मूल वेतन में वृद्धि को वेतन वृद्धि कहा जाता है। वेतन वृद्धि निर्धारित करने के कई तरीके और कारण हो सकते हैं। सबसे सामान्य कारक निम्नलिखित हैं:

Increase in Living Cost

जीवन यापन की लागत में वृद्धि

This increase in pay is given to all employees, irrespective of their performances, for the intention of enhancing the base pay by a specific percentage to manage the increase in the living cost. When the cost of living increases, it is understandable that the pay scale must be increased as well.

जीवनयापन की लागत में वृद्धि को नियंत्रित करने के उद्देश्य से, कर्मचारियों के प्रदर्शन की परवाह किए बिना, सभी कर्मचारियों को वेतन में यह वृद्धि दी जाती है, जिसका लक्ष्य मूल वेतन को एक निश्चित प्रतिशत तक बढ़ाना है। जब जीवनयापन की लागत बढ़ती है, तो यह स्वाभाविक है कि वेतनमान में भी वृद्धि करनी होगी।

When the living cost increase is offered, it is typically done annually and is provided to all the employees of the organization at the rate which has been recommended and approved by the Director of the Board of Directors of the company. It is essential that this increase is dependent on your private practice's overall financial situation.

जब जीवन निर्वाह खर्च में वृद्धि की पेशकश की जाती है, तो यह आमतौर पर वार्षिक रूप से की जाती है और कंपनी के निदेशक मंडल के निदेशक द्वारा अनुशंसित और अनुमोदित दर पर संगठन के सभी कर्मचारियों को प्रदान की जाती है। यह आवश्यक है कि यह वृद्धि आपके निजी व्यवसाय की समग्र वित्तीय स्थिति पर निर्भर करती है।

There are various smaller companies that stay away from the typical living cost increase and go instead with market adjustments.

कई छोटी कंपनियां ऐसी हैं जो जीवन यापन की लागत में होने वाली सामान्य वृद्धि से दूर रहती हैं और इसके बजाय बाजार के समायोजन के अनुसार चलती हैं।

Adjustment and Changes in the Market

बाजार में समायोजन और परिवर्तन

Once the market survey data is collected, market adjustments can then be made in the salaries. This data is calculated and assessed at the end of the calendar or fiscal year. All organizations assess the salaries they offer against the market data. If needed, base salaries are adjusted for the roles that are being paid below the market pay scale. In case the role is being significantly overpaid in comparison to the market, many organizations tend to notify their employees and not offer any increase in their pay till their salaries meet the market line.

बाजार सर्वेक्षण के आंकड़े एकत्र हो जाने के बाद, वेतन में बाजार के अनुरूप समायोजन किया जा सकता है। यह डेटा कैलेंडर वर्ष या वित्तीय वर्ष के अंत में गणना और मूल्यांकन किया जाता है। सभी संगठन अपने द्वारा दिए जाने वाले वेतन का मूल्यांकन बाजार के आंकड़ों के आधार पर करते हैं। यदि आवश्यक हो, तो उन पदों के लिए मूल वेतन में समायोजन किया जाता है जिनका वेतन बाजार दर से कम है। यदि किसी पद का वेतन बाजार दर से काफी अधिक है, तो कई संगठन अपने कर्मचारियों को सूचित करते हैं और तब तक वेतन वृद्धि नहीं देते जब तक कि उनका वेतन बाजार दर के अनुरूप न हो जाए।

Promotions

प्रचार

This is the advancement of your employees to a better position at a higher level than their current position. The employees who get promoted are offered an increase in pay, considering the market information, qualifications

and performance. The promotions are mostly based on the opportunities available and the employees preparedness to advance to the next level.

यह आपके कर्मचारियों को उनके वर्तमान पद से उच्चतर स्तर पर पदोन्नति प्रदान करना है। पदोन्नत होने वाले कर्मचारियों को बाजार की स्थिति, योग्यता और प्रदर्शन को ध्यान में रखते हुए वेतन वृद्धि की पेशकश की जाती है। पदोन्नति मुख्यतः उपलब्ध अवसरों और अगले स्तर पर आगे बढ़ने के लिए कर्मचारियों की तत्परता पर आधारित होती है।

Merit Increase

योग्यता वृद्धि

The merit increase in pay is typically offered in order to recognize the contribution made by the employee and compensate them for their outstanding performances. The performance of the employee is the major factor in being awarded the merit increase in pay. It is also one of the factors that can move the employee from the starting level to the midpoint or highest level in the pay scale. These increases can be offered to the employee at the start of a new year or a year after the performance review, as per the philosophy or structure of your compensation strategy.

वेतन में योग्यता वृद्धि आमतौर पर कर्मचारी के योगदान को मान्यता देने और उनके उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए उन्हें पुरस्कृत करने के उद्देश्य से दी जाती है। वेतन में योग्यता वृद्धि दिए जाने में कर्मचारी का प्रदर्शन प्रमुख कारक होता है। यह उन कारकों में से एक है जो कर्मचारी को वेतनमान के शुरुआती स्तर से मध्य या उच्चतम स्तर तक पहुंचा सकता है। ये वेतन वृद्धि कर्मचारी को नए वर्ष की शुरुआत में या प्रदर्शन समीक्षा के एक वर्ष बाद, आपकी मुआवजा रणनीति के दर्शन या संरचना के अनुसार दी जा सकती है।

Bonuses

बोनस

Bonuses are the amount paid over and above the specified amount of salary or wage. This is distributed when the organization has attained enough profits to pay bonuses or as per the terms outlined in the employment contract.

बोनस वह राशि है जो निर्धारित वेतन या मजदूरी के अतिरिक्त दी जाती है। यह राशि तब वितरित की जाती है जब संगठन को बोनस देने के लिए पर्याप्त लाभ प्राप्त हो जाता है या रोजगार अनुबंध में उल्लिखित शर्तों के अनुसार दी जाती है।

Bonuses are typically utilized by numerous organizations to enhance the productivity, motivation and morale of their employees or as a form of appreciation when employees achieve significant goals. If the bonus is discretionary, it cannot be considered as a contract. However, if you promise your employees a bonus, then you would be legally liable to pay it.

कर्मचारियों की उत्पादकता, प्रेरणा और मनोबल बढ़ाने के लिए या कर्मचारियों द्वारा महत्वपूर्ण उपलब्धियां हासिल करने पर सराहना के रूप में कई संगठन बोनस का उपयोग करते हैं। यदि बोनस स्वैच्छिक है, तो इसे अनुबंध नहीं माना जा सकता। हालांकि, यदि आप अपने कर्मचारियों को बोनस देने का वादा करते हैं, तो आप कानूनी रूप से इसे भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होंगे।

This is also offered to the employees if they achieve their specified targets. Many organizations set targets for their employees to achieve every month or for every quarter. Once the employees surpass those targets, they are rewarded with bonuses.

निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने पर कर्मचारियों को यह लाभ भी दिया जाता है। कई संगठन अपने कर्मचारियों के लिए हर महीने या हर तिमाही में लक्ष्य निर्धारित करते हैं। जब कर्मचारी उन लक्ष्यों को पार कर लेते हैं, तो उन्हें बोनस से पुरस्कृत किया जाता है।

Incentives

प्रोत्साहन

These plans are not usually popular in the non-profit industry. But there have been changes in the perceptions of these incentive plans. Offering these plans to the senior level employees can allow your private practice to compete for the talent which you might not otherwise be able to attract.

ये योजनाएँ आमतौर पर गैर-लाभकारी क्षेत्र में लोकप्रिय नहीं होती हैं। लेकिन इन प्रोत्साहन योजनाओं के बारे में लोगों की सोच में बदलाव आया है। वरिष्ठ स्तर के कर्मचारियों को ये योजनाएँ प्रदान करने से आपका निजी व्यवसाय उन प्रतिभाशाली पेशेवरों को आकर्षित करने में सक्षम हो सकता है जिन्हें आप अन्यथा आकर्षित नहीं कर पाते।

These plans are created to offer rewards to your employees for their enhanced performance and commitment as well as to increase their levels of motivation. It is created to supplement fringe benefits and base pay. In the case of a financial incentive plan, the employee would be offered a percentage of cash bonus or base salary. Whereas in the non-financial plan, the employee would be offered benefits like enhanced professional development or more paid vacations.

ये योजनाएँ कर्मचारियों को उनके बेहतर प्रदर्शन और प्रतिबद्धता के लिए पुरस्कृत करने और उनकी प्रेरणा के स्तर को बढ़ाने के लिए बनाई गई हैं। ये योजनाएँ अतिरिक्त लाभों और मूल वेतन के पूरक के रूप में काम करती हैं। वित्तीय प्रोत्साहन योजना के मामले में, कर्मचारी को नकद बोनस या मूल वेतन का एक निश्चित प्रतिशत दिया जाता है। वहीं, गैर-वित्तीय योजना में, कर्मचारी को बेहतर व्यावसायिक विकास या अधिक सवैतनिक अवकाश जैसे लाभ दिए जाते हैं।

Benefits to be Offered

प्रदान किए जाने वाले लाभ

Aside from the monetary compensation, there are numerous more benefits that organizations offer their employees to form a complete package. It is up

to you to determine the types of benefits you would prefer to offer your employees aside from their salaries.

वेतन के अलावा, संगठन अपने कर्मचारियों को कई अन्य लाभ भी प्रदान करते हैं, जिससे एक संपूर्ण पैकेज तैयार होता है। वेतन के अतिरिक्त आप अपने कर्मचारियों को किस प्रकार के लाभ देना चाहते हैं, यह तय करना आपके ऊपर है।

Following are some of the benefits typically offered by the organizations:

निम्नलिखित कुछ ऐसे लाभ हैं जो आमतौर पर इन संगठनों द्वारा प्रदान किए जाते हैं:

Retirement Plan

सेवानिवृत्ति योजना

A majority of organizations around the world offer their employees a retirement fund in which the contribution is made by both the company and the employee. Many employees opt to select their own contribution percentage. Some opt for the highest contribution percentage in order to contribute as much as they can in their retirement fund from early on.

विश्वभर में अधिकांश संगठन अपने कर्मचारियों को सेवानिवृत्ति निधि प्रदान करते हैं, जिसमें कंपनी और कर्मचारी दोनों का योगदान होता है। कई कर्मचारी अपने योगदान का प्रतिशत स्वयं चुनते हैं। कुछ कर्मचारी उच्चतम योगदान प्रतिशत का विकल्प चुनते हैं ताकि वे अपने सेवानिवृत्ति कोष में शुरुआत से ही अधिकतम योगदान कर सकें।

There are numerous choices that can be offered in the retirement fund. You can offer a retirement fund or offer pension plans in which the employees get a specific amount of monthly income after their retirement. You can also offer Exempted Funds or any other plans that you deem suitable. The aim is to help your employees prepare for their retirement as early as possible.

सेवानिवृत्ति निधि में अनेक विकल्प उपलब्ध हैं। आप सेवानिवृत्ति निधि या पेंशन योजनाएँ पेश कर सकते हैं जिनमें कर्मचारियों को सेवानिवृत्ति के बाद एक निश्चित मासिक आय प्राप्त होती है। आप छूट प्राप्त निधियाँ या कोई अन्य उपयुक्त योजनाएँ भी पेश कर सकते हैं। इसका उद्देश्य कर्मचारियों को उनकी सेवानिवृत्ति के लिए यथाशीघ्र तैयारी करने में सहायता करना है।

This is especially true for young employees since most of them don't even think about starting a retirement fund so early. However, if one doesn't start saving up for retirement, it gets rather difficult to save much after they turn 40 or 50. The sooner the retirement planning starts, the better off life would be after retirement. This is something, you as a business owner and that too, as a health care provider should encourage among your employees.

यह बात खासकर युवा कर्मचारियों के लिए सच है, क्योंकि उनमें से अधिकतर लोग इतनी जल्दी रिटायरमेंट फंड शुरू करने के बारे में सोचते भी नहीं हैं। हालांकि, अगर कोई रिटायरमेंट के लिए बचत करना शुरू नहीं करता है, तो 40 या 50 साल की उम्र के बाद बचत करना काफी मुश्किल हो जाता है। रिटायरमेंट की योजना जितनी जल्दी शुरू की जाए, रिटायरमेंट के बाद जीवन उतना ही बेहतर होगा। एक व्यवसायी और स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में आपको अपने कर्मचारियों को इस बात के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए।

Health Insurance Plan

स्वास्थ्य बीमा योजना

Health insurance is an important benefit to offer your employees. This also increases the value of the overall package you offer them and helps you attract top talent. While many small businesses find it difficult to offer a lot of benefits to their employees, offering health insurance is not that difficult. This is something that you don't have to do on your own. All you need to do is contact a health insurance provider and inquire about their packages. Almost

all of the health insurance providers offer packages for companies. If you share your requirements and needs with them, they would be able to come up with the right health insurance plan that you can offer to all of your employees. Just like health insurance, dental coverage is also an effective added benefit that can appeal to your employees. As per your policy, you can provide dental coverage for certain procedures and treatments. These plans can vary from company to company, but typically offers categories including coverage for major services, basic services and preventive services. This can also vary from oral surgeries to semi-annual cleanings. There are many dental plans that can cover all the basic procedures, while some also offer a certain amount for the major surgeries. Best of all, some of the health care providers also include dental coverage so you might not have to get dental coverage from another insurance provider.

अपने कर्मचारियों को स्वास्थ्य बीमा देना एक महत्वपूर्ण लाभ है। इससे आपके द्वारा दिए जाने वाले समग्र पैकेज का मूल्य भी बढ़ता है और आपको बेहतरीन प्रतिभाओं को आकर्षित करने में मदद मिलती है। हालांकि कई छोटे व्यवसायों के लिए अपने कर्मचारियों को कई लाभ देना मुश्किल होता है, लेकिन स्वास्थ्य बीमा देना इतना मुश्किल नहीं है। यह ऐसा काम नहीं है जिसे आपको अकेले करना पड़े। आपको बस एक स्वास्थ्य बीमा प्रदाता से संपर्क करना है और उनके पैकेजों के बारे में जानकारी लेनी है। लगभग सभी स्वास्थ्य बीमा प्रदाता कंपनियों के लिए पैकेज प्रदान करते हैं। यदि आप अपनी आवश्यकताओं और जरूरतों को उनके साथ साझा करते हैं, तो वे आपके सभी कर्मचारियों के लिए उपयुक्त स्वास्थ्य बीमा योजना तैयार करने में आपकी मदद कर सकते हैं। स्वास्थ्य बीमा की तरह ही, दंत चिकित्सा कवरेज भी एक प्रभावी अतिरिक्त लाभ है जो आपके कर्मचारियों को आकर्षित कर सकता है। आपकी पॉलिसी के अनुसार, आप कुछ प्रक्रियाओं और उपचारों के लिए दंत कवरेज प्रदान कर सकते हैं। ये योजनाएं कंपनी के अनुसार अलग-अलग हो सकती हैं, लेकिन आमतौर पर इनमें प्रमुख सेवाओं, बुनियादी सेवाओं और निवारक सेवाओं सहित श्रेणियां शामिल होती हैं। इसमें ओरल

सर्जरी से लेकर अर्ध-वार्षिक सफाई तक शामिल हो सकती है। कई दंत योजनाएं सभी बुनियादी प्रक्रियाओं को कवर करती हैं, जबकि कुछ प्रमुख सर्जरी के लिए एक निश्चित राशि भी प्रदान करती हैं। सबसे अच्छी बात यह है कि कुछ स्वास्थ्य सेवा प्रदाता दंत चिकित्सा कवरेज भी प्रदान करते हैं, इसलिए आपको किसी अन्य बीमा प्रदाता से दंत चिकित्सा कवरेज लेने की आवश्यकता नहीं पड़ सकती है।

Paid Off Days

सवैतनिक अवकाश के दिन

This is something all organizations offer their employees. You need to realize that everyone needs time off from work to cater to personal issues, illness in the family, recovering from a sickness or recharging on a vacation. While some companies offer more generous off days than others, the average amount of paid off days that should be offered to the employees is at least 14 days annually. Many companies include personal time and sick days in these 14 days while others count them separately. These paid off days are crucial for the physical and mental well-being of your employees. This enables them to relax or recover from an illness without worrying about salary deductions which provides them with peace of mind.

यह एक ऐसी सुविधा है जो सभी संगठन अपने कर्मचारियों को प्रदान करते हैं। आपको यह समझना होगा कि व्यक्तिगत मामलों, परिवार में बीमारी, बीमारी से उबरने या छुट्टी पर आराम करने के लिए हर किसी को काम से अवकाश की आवश्यकता होती है। हालांकि कुछ कंपनियां दूसरों की तुलना में अधिक अवकाश प्रदान करती हैं, कर्मचारियों को औसतन कम से कम 14 सवैतनिक अवकाश प्रति वर्ष दिए जाने चाहिए। कई कंपनियां इन 14 दिनों में व्यक्तिगत अवकाश और बीमारी के अवकाश को शामिल करती हैं, जबकि अन्य इन्हें अलग-अलग गिनते हैं। ये सवैतनिक अवकाश आपके कर्मचारियों के शारीरिक और मानसिक

स्वास्थ्य के लिए महत्वपूर्ण हैं। इससे उन्हें वेतन कटौती की चिंता किए बिना आराम करने या बीमारी से उबरने का मौका मिलता है, जिससे उन्हें मानसिक शांति मिलती है।

Wellness Benefits

स्वास्थ्य लाभ

There are numerous organizations that also offer their employees rebates or membership discounts for gym or exercise equipment. This encourages physical and mental wellness among the employees and encourages them to care for themselves. There are some organizations that also have an in-house gym or offer in-house yoga classes for the mental and physical well-being of their employees. If you have enough space and resources to create a small and well-equipped gym, consider investing in it. You can also collaborate with nearby gyms to offer discounted membership prices to your employees.

कई संगठन अपने कर्मचारियों को जिम या व्यायाम उपकरण के लिए छूट या सदस्यता शुल्क प्रदान करते हैं। इससे कर्मचारियों के शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को बढ़ावा मिलता है और वे अपना ख्याल रखने के लिए प्रेरित होते हैं। कुछ संगठनों में तो जिम भी होता है या वे अपने कर्मचारियों के मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य के लिए योग कक्षाएं भी आयोजित करते हैं। यदि आपके पास एक छोटा और सुसज्जित जिम बनाने के लिए पर्याप्त जगह और संसाधन हैं, तो इसमें निवेश करने पर विचार करें। आप अपने कर्मचारियों को रियायती सदस्यता शुल्क देने के लिए आस-पास के जिमों के साथ सहयोग भी कर सकते हैं।

Free or Subsidize Food

मुफ्त या रियायती भोजन

Another added benefit that you can offer your employees is subsidized food. You can offer an allowance for food every month or create a cafeteria where food can be served at subsidized prices for all your employees. Moreover, the patients and visitors coming to your private clinic can also get food from this

cafeteria at an affordable price. This can also add to your revenue generation for private practice. If you can't afford to create a cafeteria or offer a food allowance, you can offer free coffee and tea to the employees. Provide tea bags or instant coffee packets and the employees can make their own when they desire. Aside from this, you can collaborate with a coffee or tea company to sponsor a dispenser at your place which would make it even easier for employees to get their daily dose of caffeine.

आप अपने कर्मचारियों को रियायती भोजन जैसी अतिरिक्त सुविधाएँ भी दे सकते हैं। आप उन्हें हर महीने भोजन भत्ता दे सकते हैं या एक कैंटीन बना सकते हैं जहाँ सभी कर्मचारियों को रियायती दरों पर भोजन उपलब्ध कराया जा सके। इसके अलावा, आपके निजी क्लिनिक में आने वाले मरीज़ और आगंतुक भी इस कैंटीन से किफायती दामों पर भोजन प्राप्त कर सकते हैं। इससे आपके निजी प्रैक्टिस की आय में भी वृद्धि हो सकती है। यदि आप कैंटीन बनाने या भोजन भत्ता देने का खर्च वहन नहीं कर सकते, तो आप कर्मचारियों को मुफ्त कॉफी और चाय दे सकते हैं। टी बैग्स या इंस्टेंट कॉफी के पैकेट उपलब्ध कराएँ ताकि कर्मचारी अपनी इच्छानुसार खुद बना सकें। इसके अलावा, आप किसी कॉफी या चाय कंपनी के साथ सहयोग करके अपने क्लिनिक में एक डिस्पेंसर लगवा सकते हैं, जिससे कर्मचारियों के लिए कैफीन की दैनिक खुराक प्राप्त करना और भी आसान हो जाएगा।

Disability and/or Life Insurance

विकलांगता और/या जीवन बीमा

Life insurance offers compensation to the loved ones of your employees who have passed away. This is a great incentive for employees who support their family members. It ensures that their spouse, children and other dependents would be offered financial help in case of their untimely demise. Disability insurance can benefit employees who have any disability or acquire any disability later on. It helps in compensating them as a payout in case they are

unable to continue working because of a disability. There are many insurance providers who actually offer a complete package which includes life insurance, health insurance and dental insurance.

जीवन बीमा आपके उन कर्मचारियों के परिजनों को मुआवज़ा प्रदान करता है जिनकी मृत्यु हो गई है। यह उन कर्मचारियों के लिए एक बेहतरीन प्रोत्साहन है जो अपने परिवार का भरण-पोषण करते हैं। यह सुनिश्चित करता है कि उनकी असामयिक मृत्यु की स्थिति में उनके जीवनसाथी, बच्चों और अन्य आश्रितों को आर्थिक सहायता मिल सके। विकलांगता बीमा उन कर्मचारियों के लिए फायदेमंद हो सकता है जो किसी भी प्रकार से विकलांग हैं या भविष्य में विकलांग हो जाते हैं। यह उन्हें विकलांगता के कारण काम जारी रखने में असमर्थ होने की स्थिति में मुआवज़ा प्रदान करता है। कई बीमा प्रदाता ऐसे हैं जो जीवन बीमा, स्वास्थ्य बीमा और दंत बीमा सहित संपूर्ण पैकेज प्रदान करते हैं।

More Employee Benefits

अधिक कर्मचारी लाभ

There are numerous more benefits that you can offer your employees as per your policy and requirements. Additional employee benefits can differ from company to company. These might include:

आप अपनी नीति और आवश्यकताओं के अनुसार अपने कर्मचारियों को कई अन्य लाभ भी प्रदान कर सकते हैं। अतिरिक्त कर्मचारी लाभ कंपनी के अनुसार अलग-अलग हो सकते हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- Meal breaks
- भोजन अवकाश
- Vacation leaves
- अवकाश
- Severance pay

- विच्छेद वेतन
- Adoption, paternity and maternity leave
- गोद लेने, पितृत्व अवकाश और मातृत्व अवकाश
- Hazard pay
- जोखिम भत्ता
- Discount vouchers or coupons
- छूट वाउचर या कूपन

Fringe Perks and Benefits

अतिरिक्त सुविधाएं और लाभ

There are other fringe benefits and perks that also vary from company to company. These can include profit sharing, stock options, company car, tuition reimbursement or assistance, child care, child education, discounts on the services and products of the company, a company-sponsored house, housing loans and many others in addition to the salary of the employees. While all these perks and benefits are valuable, these benefits cannot be traded in or cashed in by the employees.

अन्य कई तरह के अतिरिक्त लाभ और सुविधाएं भी होती हैं जो कंपनियों के अनुसार अलग-अलग होती हैं। इनमें लाभ-साझाकरण, स्टॉक विकल्प, कंपनी की कार, ट्यूशन की प्रतिपूर्ति या सहायता, बच्चों की देखभाल, बच्चों की शिक्षा, कंपनी की सेवाओं और उत्पादों पर छूट, कंपनी द्वारा प्रायोजित घर, आवास ऋण और कर्मचारियों के वेतन के अलावा कई अन्य सुविधाएं शामिल हो सकती हैं। हालांकि ये सभी सुविधाएं और लाभ मूल्यवान हैं, लेकिन कर्मचारी इन्हें बेच या भुना नहीं सकते।

Offering added benefits to the employees makes up an attractive package which appeals to your potential and existing employees. Even though you

have just created your private practice, it doesn't mean that you can't afford to offer a good salary with great benefits to your employees. There are numerous ways that you can offer added benefits to your employees without spending a lot of money. These benefits help in retaining the employees and also attracting outstanding talent. When your employees are motivated and content with what they are getting from the company, they would be more productive which would, in turn be beneficial for your private practice.

कर्मचारियों को अतिरिक्त लाभ प्रदान करने से एक आकर्षक पैकेज बनता है जो आपके संभावित और मौजूदा कर्मचारियों को आकर्षित करता है। भले ही आपने अभी-अभी अपना निजी व्यवसाय शुरू किया हो, इसका मतलब यह नहीं है कि आप अपने कर्मचारियों को अच्छी तनख्वाह और बेहतरीन लाभ नहीं दे सकते। ऐसे कई तरीके हैं जिनसे आप बिना ज्यादा खर्च किए अपने कर्मचारियों को अतिरिक्त लाभ प्रदान कर सकते हैं। ये लाभ कर्मचारियों को बनाए रखने और उत्कृष्ट प्रतिभाओं को आकर्षित करने में सहायक होते हैं। जब आपके कर्मचारी प्रेरित और कंपनी से मिलने वाली सुविधाओं से संतुष्ट होते हैं, तो वे अधिक उत्पादक होते हैं, जो अंततः आपके निजी व्यवसाय के लिए लाभदायक होता है।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ For all your potential employees, salary and the compensation package would be one of the major concerns.

➢ आपके सभी संभावित कर्मचारियों के लिए, वेतन और मुआवजा पैकेज प्रमुख चिंताओं में से एक होगा।

➢ Having the ability to explain properly the way compensation packages are determined for potential employees makes you a desirable employer which ensures that your private practice attracts the best possible talent.

➢ संभावित कर्मचारियों के लिए वेतन पैकेज निर्धारित करने के तरीके को ठीक से समझाने की क्षमता आपको एक वांछनीय नियोक्ता बनाती है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि आपका निजी व्यवसाय सर्वोत्तम प्रतिभाओं को आकर्षित करे।

➢ First of all, you must assess the position for which you are setting the pay scale and how valuable it is for your private practice.

➢ सबसे पहले, आपको उस पद का आकलन करना होगा जिसके लिए आप वेतनमान निर्धारित कर रहे हैं और यह आपके निजी प्रैक्टिस के लिए कितना मूल्यवान है।

➢ The major factor to determine a pay scale is to offer competitive pay.

➢ वेतनमान निर्धारित करने का प्रमुख कारक प्रतिस्पर्धी वेतन प्रदान करना है।

➢ In order to create a sustainable employee and position, you need to be careful when establishing the feasible salary scale which your private practice would be able to afford.

➢ एक स्थायी कर्मचारी और पद सृजित करने के लिए, आपको एक व्यवहार्य वेतनमान निर्धारित करते समय सावधानी बरतने की आवश्यकता है जिसे आपका निजी व्यवसाय वहन कर सके।

➢ There are many perks that can be offered including commission, stock options, bonuses, discounted gym membership, health insurance and more.

➢ इसमें कमीशन, स्टॉक विकल्प, बोनस, जिम की सदस्यता पर छूट, स्वास्थ्य बीमा और अन्य कई तरह के लाभ शामिल हो सकते हैं।

➢ Being open and flexible to negotiations and opting to meet the employee halfway, can lead to appreciation and gratitude which would inspire the employees to be loyal and give their best.

➢ बातचीत के लिए खुला और लचीला रवैया अपनाना और कर्मचारी के साथ बीच का रास्ता निकालने का विकल्प चुनना, प्रशंसा और कृतज्ञता का कारण बन सकता है जो कर्मचारियों को वफादार रहने और अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित करेगा।

➢ The employees who get promoted are offered an increase in pay, considering the market information, qualifications and performance.

➢ पदोन्नति पाने वाले कर्मचारियों को बाजार की जानकारी, योग्यता और प्रदर्शन को ध्यान में रखते हुए वेतन वृद्धि की पेशकश की जाती है।

➢ Bonuses are typically utilized by numerous organizations to enhance the productivity, motivation and morale of their employees or as a form of appreciation when employees achieve significant goals.

➢ कर्मचारियों की उत्पादकता, प्रेरणा और मनोबल बढ़ाने के लिए या कर्मचारियों द्वारा महत्वपूर्ण लक्ष्य हासिल करने पर प्रशंसा के रूप में कई संगठन आमतौर पर बोनस का उपयोग करते हैं।

➢ Aside from the monetary compensation, there are numerous more benefits that organizations offer their employees to form a complete package.

➢ मौद्रिक मुआवजे के अलावा, संगठन अपने कर्मचारियों को कई अन्य लाभ भी प्रदान करते हैं, जिससे एक संपूर्ण पैकेज बनता है।

➢ Offering added benefits to the employees makes up an attractive package which appeals to your potential and existing employees.

➢ कर्मचारियों को अतिरिक्त लाभ प्रदान करने से एक आकर्षक पैकेज बनता है जो आपके संभावित और मौजूदा कर्मचारियों को आकर्षित करता है।

Part III

भाग III

Running a Successful Medical Practice

एक सफल चिकित्सा अभ्यास का संचालन

Chapter 17

अध्याय 17

Designing and/or Decorating

डिजाइनिंग और/या सजावट

your Clinic

आपका क्लिनिक

“Good criticism is very rare and always precious.”

"अच्छी आलोचना बहुत दुर्लभ होती है और हमेशा अनमोल होती है।"

- Ralph Waldo Emerson

- राल्फ वाल्डो एमर्सन

The interior of your private practice plays an important role in making your patients comfortable and at ease. A visit to the doctor is a nerve-racking and overwhelming experience for many patients. Therefore, it is up to you to make them feel relaxed right from the minute they enter your private clinic. There is plenty that you can do to make your patients feel comfortable and welcome just with the interior of your private clinic.

आपके निजी क्लिनिक का इंटीरियर आपके मरीजों को सहज और आरामदायक महसूस कराने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। कई मरीजों के लिए डॉक्टर के पास जाना तनावपूर्ण और चिंताजनक अनुभव होता है। इसलिए, यह आपकी जिम्मेदारी है कि वे आपके क्लिनिक में प्रवेश करते ही सहज महसूस करें। आप अपने क्लिनिक के इंटीरियर से ही अपने मरीजों को सहज और स्वागत योग्य महसूस कराने के लिए बहुत कुछ कर सकते हैं।

Main Questions to Ask Yourself

स्वयं से पूछने योग्य मुख्य प्रश्न

When it comes to decorating and designing your private practice, there are a few questions you must ask yourself to ensure that you end up with ideal interiors for your private practice:

जब बात अपने निजी क्लिनिक को सजाने और डिजाइन करने की आती है, तो कुछ ऐसे प्रश्न हैं जो आपको स्वयं से पूछने चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आपको अपने निजी क्लिनिक के लिए आदर्श आंतरिक सज्जा मिले:

The Visuals

दृश्य

The visual of your private practice can have a major influence on the overall perception of your patients regarding your practice. Ever been in a private clinic that looked shabby and had an uncomfortable seating arrangement and seemed overly crowded? The first impression of your place can do wonders. Ensure that you make your private practice visually appealing for your patients. Here are a few things to consider:

आपके निजी क्लिनिक का बाहरी रूप आपके मरीजों की आपके क्लिनिक के बारे में समग्र धारणा पर गहरा प्रभाव डाल सकता है। क्या आप कभी किसी ऐसे निजी क्लिनिक में गए हैं जो देखने में जर्जर हो, बैठने की व्यवस्था असुविधाजनक हो और अत्यधिक भीड़भाड़ वाला लगता हो? आपके क्लिनिक की पहली छाप बहुत मायने रखती है। सुनिश्चित करें कि आपका निजी क्लिनिक आपके मरीजों के लिए देखने में आकर्षक हो। यहां कुछ बातें हैं जिन पर विचार करना चाहिए:

- Pick one inspirational piece for a room and then design or decorate the
- कमरे के लिए एक प्रेरणादायक वस्तु चुनें और फिर उसे डिज़ाइन या सजाएँ।

entire room around it. For instance, you pick a couch as an inspiration piece for the waiting room. You can base the entire design and décor of the room on the couch like contrasting the wall colors with the color of the couch and decorating the room with traditional items if the coach has a traditional style.

इसके चारों ओर पूरा कमरा सजाया जा सकता है। उदाहरण के लिए, आप प्रतीक्षालय के लिए एक सोफे को प्रेरणा के रूप में चुन सकते हैं। आप कमरे के पूरे डिजाइन और सजावट को सोफे पर आधारित कर सकते हैं, जैसे कि दीवारों के रंगों को सोफे के रंग से मिलाना और यदि सोफा पारंपरिक शैली का है तो कमरे को पारंपरिक वस्तुओं से सजाना।

- Another important aspect of the visuals is the positioning or arrangement
- दृश्यों का एक अन्य महत्वपूर्ण पहलू उनकी स्थिति या व्यवस्था है।

of your furniture. It must have a logical path and clear flow once the

आपके फर्नीचर का। एक बार व्यवस्थित हो जाने के बाद, इसका एक तार्किक मार्ग और स्पष्ट प्रवाह होना चाहिए।

patients walk into the room. If you place a couch, chair or another piece of furniture in front of the entryway, it might appear like a wall and that's clearly not inviting. Ensure that the doorway or entryway to the room is clear and open, so it would feel more inviting. Place the couches and chairs in a way that the patients don't have to navigate their way around it to sit. Try sitting at each chair to get the idea of what your patients would be seeing right in front of them while they wait. Ensure that each seat has a pleasant view and have adequate breathing space.

मरीज कमरे में प्रवेश करते हैं। अगर आप प्रवेश द्वार के सामने सोफा, कुर्सी या कोई अन्य फर्नीचर रख देते हैं, तो वह दीवार जैसा लग सकता है और यह बिल्कुल भी आकर्षक नहीं लगेगा। सुनिश्चित करें कि कमरे का प्रवेश द्वार खुला और साफ हो, ताकि यह अधिक आरामदायक लगे। सोफे और कुर्सियों को इस तरह रखें कि मरीजों को बैठने के लिए उनके

चारों ओर घूमना न पड़े। प्रत्येक कुर्सी पर बैठकर देखें ताकि आपको अंदाजा हो सके कि प्रतीक्षा करते समय आपके मरीज अपने सामने क्या देखेंगे। सुनिश्चित करें कि प्रत्येक सीट से अच्छा दृश्य दिखाई दे और बैठने के लिए पर्याप्त जगह हो।

• Placing artwork in your clinics can light up the otherwise dull room. It is

• अपने क्लिनिक में कलाकृति लगाने से अन्यथा नीरस लगने वाले कमरे में रौनक आ सकती है।

recommended that you put all the photos and artwork at eye level. Make sure that the artwork is not depressing but gives out a cheerful vibe. Your aim should be to help the patients relax and feel welcoming; it is best to place colorful, heartwarming artwork on the walls. You can also place informative posters or even humorous posters to lighten up the mood of your patients.

यह सलाह दी जाती है कि सभी तस्वीरें और कलाकृतियाँ आँखों के स्तर पर लगाई जाएँ। ध्यान रखें कि कलाकृतियाँ निराशाजनक न हों, बल्कि एक खुशनुमा माहौल बनाएँ। आपका उद्देश्य मरीजों को आराम और अपनापन महसूस कराना होना चाहिए; इसके लिए दीवारों पर रंगीन और मनमोहक कलाकृतियाँ लगाना सबसे अच्छा है। आप जानकारीपूर्ण पोस्टर या हास्यप्रद पोस्टर भी लगा सकते हैं ताकि मरीजों का मूड अच्छा हो जाए।

• It happens too often that, when one is planning the interior, the focus is

• अक्सर ऐसा होता है कि इंटीरियर की योजना बनाते समय, ध्यान इस बात पर केंद्रित होता है कि

mostly on the walls and the floors typically get neglected. It is best to have a flooring to give it a professional feel and also place some rugs to make the place cozy and warm. However, be careful about the size of the rug since the wrong size can make the room feels smaller. If you can't find the ideal rug, then you can wait a while till you find it instead of placing the wrong rug and messing up with the interior. The complete designing and decorating of your

private clinic takes time, it is not a one day job. Ensure that you make the right choices since it can make or break the room.

दीवारों पर अक्सर ध्यान नहीं दिया जाता और फर्श को अक्सर नजरअंदाज कर दिया जाता है। फर्श को पेशेवर लुक देने के लिए और कुछ गलीचे बिछाने से जगह आरामदायक और गर्म महसूस होती है। हालांकि, गलीचे के आकार का ध्यान रखें क्योंकि गलत आकार से कमरा छोटा लग सकता है। अगर आपको मनचाहा गलीचा नहीं मिल रहा है, तो गलत गलीचा बिछाने और इंटीरियर को खराब करने के बजाय कुछ समय इंतजार करना बेहतर है। अपने निजी क्लिनिक की पूरी डिजाइनिंग और सजावट में समय लगता है, यह एक दिन का काम नहीं है। सही चुनाव करना सुनिश्चित करें क्योंकि इससे कमरे की खूबसूरती पर बहुत असर पड़ सकता है।

The Sound

ध्वनि

This might seem surprising but the interior of a private practice also includes sounds. You might want to block the sounds from the surgeries you may be conducting to protect the privacy and confidentiality of the patients. This can be done using white noise which is rather common in almost all medical clinics. Aside from the white noise, you can also opt for light and calming music in the background. However, you need to ensure that the music is not too loud that it becomes distracting. Different kinds of music can stir different moods amongst the people. It is best to select something neutral and calming to soothe the patients.

यह बात शायद आपको हैरान कर दे, लेकिन निजी क्लीनिक के अंदर भी आवाज़ें होती हैं। मरीज़ों की निजता और गोपनीयता बनाए रखने के लिए, आप सर्जरी के दौरान आने वाली आवाज़ों को रोकना चाहेंगे। इसके लिए व्हाइट नॉइज़ का इस्तेमाल किया जा सकता है, जो लगभग सभी क्लीनिकों में आम है। व्हाइट नॉइज़ के अलावा, आप बैकग्राउंड में हल्का और

सुकून देने वाला संगीत भी चला सकते हैं। हालांकि, ध्यान रखें कि संगीत इतना तेज़ न हो कि ध्यान भटकाने लगे। अलग-अलग तरह का संगीत लोगों के मूड को बदल सकता है। मरीज़ों को सुकून देने के लिए सबसे अच्छा है कि आप ऐसा संगीत चुनें जो शांत और सौम्य हो।

The Smell

गंध

If your private practice smells strange or bad, then it is not a place where your patients can relax. Additionally, while many individuals might love incense or scented candle, it might lead to irritation or allergic reactions among others. The incense smell might irritate the eyes and also lead to a headache among some individuals. It is best to avoid placing scented candles and incense in your office. If you really want to have a pleasing smell in your private practice, it is best to opt for essential oil diffusers as it would also help in keeping the air clean.

अगर आपके क्लिनिक से अजीब या दुर्गंध आती है, तो यह आपके मरीजों के लिए आरामदेह जगह नहीं है। इसके अलावा, भले ही कई लोगों को अगरबत्ती या सुगंधित मोमबत्ती पसंद हो, लेकिन दूसरों को इससे जलन या एलर्जी हो सकती है। अगरबत्ती की गंध से आंखों में जलन हो सकती है और कुछ लोगों को सिरदर्द भी हो सकता है। बेहतर यही होगा कि आप अपने क्लिनिक में सुगंधित मोमबत्ती और अगरबत्ती न रखें। अगर आप वाकई अपने क्लिनिक में अच्छी खुशबू चाहते हैं, तो एसेंशियल ऑयल डिफ्यूज़र का इस्तेमाल करना सबसे अच्छा है, क्योंकि इससे हवा भी साफ रहेगी।

The Feel

एहसास

Your patients might be sitting on the couches or chairs in the waiting room for even an hour in some cases. Therefore, you need to offer comfortable seating in the waiting area. Consider the fabric of the seats – is it comfortable to sit on

for a long time? Do the chairs in your waiting area have armrests? This might be challenging and embarrassing for overweight individuals as they might find it difficult to fit into chairs with armrests. Make sure you mix it up a bit. You might also want to place some cushions and blankets for the patients usage as some might feel cold or some simply like to hold things close to them when they are nervous to feel a sense of security. Moreover, make sure that the temperature of your waiting room is normal; you won't want patients to feel too cold or too hot while they are waiting for their turn.

आपके मरीज़ प्रतीक्षा कक्ष में सोफे या कुर्सियों पर कई बार एक घंटे तक भी बैठ सकते हैं। इसलिए, प्रतीक्षा क्षेत्र में आरामदायक बैठने की व्यवस्था करना आवश्यक है। सीटों के कपड़े पर ध्यान दें - क्या उन पर लंबे समय तक बैठना आरामदायक है? क्या प्रतीक्षा क्षेत्र की कुर्सियों में आर्मरेस्ट हैं? अधिक वजन वाले व्यक्तियों के लिए यह चुनौतीपूर्ण और शर्मनाक हो सकता है क्योंकि उन्हें आर्मरेस्ट वाली कुर्सियों में बैठने में कठिनाई हो सकती है। विभिन्न प्रकार की कुर्सियों का चयन करें। आप मरीज़ों के लिए कुछ कुशन और कंबल भी रख सकते हैं, क्योंकि कुछ को ठंड लग सकती है या कुछ घबराहट होने पर सुरक्षा की भावना के लिए अपने पास कुछ रखना पसंद करते हैं। इसके अलावा, सुनिश्चित करें कि प्रतीक्षा कक्ष का तापमान सामान्य हो; आप नहीं चाहेंगे कि मरीज़ अपनी बारी का इंतजार करते समय बहुत ठंड या बहुत गर्मी महसूस करें।

The Food

भोजन

Offering some snacks, mints, water, tea and coffee can make the patients feel welcomed in your private practice. This decision can be based on the budget you have. Setting up water coolers with disposable cups is a great idea; make sure that you set up a recycling bin in the room so that the cups can be properly disposed of. Moreover, you can set up a coffee/tea station at one side

of the room with instant coffee and tea sachets and sugar or with a coffee and tea machine.

कुछ स्नैक्स, मिंट, पानी, चाय और कॉफी उपलब्ध कराने से आपके निजी क्लिनिक में आने वाले मरीजों को अच्छा महसूस होगा। यह निर्णय आपके बजट के अनुसार लिया जा सकता है। डिस्पोजेबल कपों के साथ वाटर कूलर लगाना एक अच्छा विचार है; ध्यान रखें कि कमरे में एक रीसाइक्लिंग बिन रखें ताकि कपों का सही तरीके से निपटान किया जा सके। इसके अलावा, आप कमरे के एक कोने में इंस्टेंट कॉफी और चाय के सैशे और चीनी के साथ या कॉफी और चाय बनाने की मशीन के साथ एक कॉफी/चाय स्टेशन स्थापित कर सकते हैं।

These are some of the main things you should go through before you decide on the design and decoration of your private practice.

ये कुछ मुख्य बातें हैं जिन पर आपको अपने निजी क्लिनिक के डिजाइन और सजावट का निर्णय लेने से पहले विचार करना चाहिए।

Essential Things to Consider

ध्यान रखने योग्य आवश्यक बातें

There are some important things you must consider before making final decisions on the interior of your private practice.

अपने निजी क्लिनिक के इंटीरियर के बारे में अंतिम निर्णय लेने से पहले आपको कुछ महत्वपूर्ण बातों पर विचार करना चाहिए।

Waiting Room

प्रतीक्षालय

Waiting rooms are one of the most important areas of your private practice. This is where the patients will spend the most time while they wait for their turn. This is also the room that can create a lasting impression on all your

patients. This is the reason why you need to make this place as comfortable and welcoming as you possibly can.

आपके निजी क्लिनिक में प्रतीक्षा कक्ष सबसे महत्वपूर्ण स्थानों में से एक है। मरीज़ अपना सबसे ज़्यादा समय यहीं बिताते हैं और अपनी बारी का इंतज़ार करते हैं। यही वह कमरा है जो आपके सभी मरीज़ों पर एक अमिट छाप छोड़ सकता है। इसीलिए आपको इस जगह को यथासंभव आरामदायक और स्वागतयोग्य बनाना चाहिए।

The best thing to do is to provide a number of comfortable seating options around the room. There can be a few rows of chairs on one end, a few small tables and chairs for professionals to work while they wait, a few couches reserved for elderly and disabled individuals and a child-friendly corner as well.

सबसे अच्छा तरीका यह है कि कमरे में बैठने के लिए कई आरामदायक विकल्प उपलब्ध कराए जाएं। एक तरफ कुर्सियों की कुछ पंक्तियाँ हो सकती हैं, पेशेवरों के लिए प्रतीक्षा करते समय काम करने के लिए कुछ छोटी मेजें और कुर्सियाँ हो सकती हैं, बुजुर्गों और विकलांग व्यक्तियों के लिए कुछ सोफे आरक्षित हो सकते हैं और बच्चों के लिए एक अलग कोना भी हो सकता है।

You can also place a bookshelf filled with books and magazines so that the patients can keep themselves occupied while they wait. Placing a TV set in the waiting room has had a number of opinions. Many believe that placing a television in a waiting room can be a good way for patients to pass their time while they wait for their turns. However, others believe that the constant noise of the television can become a source of irritation for many patients. Therefore, placing a TV is more of a personal preference.

आप प्रतीक्षा कक्ष में किताबों और पत्रिकाओं से भरी एक अलमारी भी रख सकते हैं ताकि मरीज़ प्रतीक्षा करते समय अपना समय बिता सकें। प्रतीक्षा कक्ष में टीवी लगाने के बारे में

अलग-अलग राय हैं। कई लोगों का मानना है कि प्रतीक्षा कक्ष में टीवी लगाना मरीज़ों के लिए अपनी बारी का इंतज़ार करते समय समय बिताने का एक अच्छा तरीका हो सकता है। हालांकि, कुछ अन्य लोगों का मानना है कि टीवी का लगातार शोर कई मरीज़ों के लिए परेशानी का कारण बन सकता है। इसलिए, टीवी लगाना पूरी तरह से व्यक्तिगत पसंद पर निर्भर करता है।

If possible, you can also place a coffee and tea machine, make your own coffee and tea station at a corner. Moreover, a water dispenser with disposable cups must also be placed in the waiting room.

यदि संभव हो, तो आप एक कोने में कॉफी और चाय बनाने की मशीन या अपना खुद का कॉफी और चाय बनाने का स्टेशन भी लगा सकते हैं। इसके अलावा, प्रतीक्षा कक्ष में डिस्पोजेबल कप के साथ एक पानी का डिस्पेंसर भी अवश्य रखें।

In order to make the room inviting and welcoming, you can also hang a few artwork or informative posters on the wall to make it appealing. A bulletin board can also be placed on one wall that can share the latest happenings and upcoming events around the neighborhood with the patients.

कमरे को आकर्षक और स्वागतयोग्य बनाने के लिए, आप दीवार पर कुछ कलाकृतियाँ या जानकारीपूर्ण पोस्टर लगा सकते हैं। एक दीवार पर बुलेटिन बोर्ड भी लगाया जा सकता है, जिस पर आस-पड़ोस की ताज़ा खबरें और आगामी कार्यक्रम मरीज़ों के साथ साझा किए जा सकते हैं।

Enhanced Privacy

बेहतर गोपनीयता

Receiving medical treatment can be a rather private and intimate thing for many patients. It is important to take care of your patients privacy when they visit your private clinic. In order to provide the best care treatment to your patients, it is important to set up your private practice in a way that the

patients have complete privacy while they are being treated, for instance in the consultation room, examination room or surgery room.

कई मरीजों के लिए चिकित्सा उपचार एक निजी और व्यक्तिगत मामला हो सकता है। आपके निजी क्लिनिक में आने वाले मरीजों की निजता का ध्यान रखना महत्वपूर्ण है। अपने मरीजों को सर्वोत्तम उपचार प्रदान करने के लिए, यह आवश्यक है कि आप अपने निजी क्लिनिक को इस तरह से व्यवस्थित करें कि उपचार के दौरान मरीजों को पूरी निजता मिले, उदाहरण के लिए परामर्श कक्ष, जांच कक्ष या सर्जरी कक्ष में।

Furthermore, placing a check-in desk out in the open makes it super easy for everyone in the waiting room to listen to the reason for other patient's visit as well as their private information. Hence, it is better to have a check-in desk in a private place so that the patients can share their information without the fear of anyone hearing their private details.

इसके अलावा, चेक-इन डेस्क को खुले में रखने से प्रतीक्षा कक्ष में बैठे सभी लोगों के लिए अन्य रोगियों के आने का कारण और उनकी निजी जानकारी सुनना बेहद आसान हो जाता है। इसलिए, चेक-इन डेस्क को किसी निजी स्थान पर रखना बेहतर है ताकि रोगी बिना किसी डर के अपनी जानकारी साझा कर सकें।

Another good idea is to have a traditional counter or desk in the waiting room which is dedicated to guide, assist the patients and verify their arrival for appointments,while a separate area is set up for the check-in and check-out process.

एक और अच्छा विचार यह है कि प्रतीक्षा कक्ष में एक पारंपरिक काउंटर या डेस्क हो जो मरीजों को मार्गदर्शन देने, उनकी सहायता करने और उनकी नियुक्तियों के लिए उनके आगमन की पुष्टि करने के लिए समर्पित हो, जबकि चेक-इन और चेक-आउट प्रक्रिया के लिए एक अलग क्षेत्र स्थापित किया जाए।

Exam Rooms

परीक्षा कक्ष

Another factor that makes medical care distinctive is that it doesn't have a one size fit all approach. Even the patients who are experiencing similar symptoms can require different treatment plans as per their preferences, medical history and other health factors. Therefore, you must design the examination room in such a way that it can accommodate a wide variety of treatment options.

चिकित्सा देखभाल को विशिष्ट बनाने वाला एक अन्य कारक यह है कि इसमें एक ही उपचार पद्धति सभी के लिए उपयुक्त नहीं होती। समान लक्षणों वाले रोगियों को भी उनकी पसंद, चिकित्सा इतिहास और अन्य स्वास्थ्य कारकों के आधार पर अलग-अलग उपचार योजनाओं की आवश्यकता हो सकती है। इसलिए, आपको जांच कक्ष को इस प्रकार डिज़ाइन करना चाहिए कि उसमें विभिन्न प्रकार के उपचार विकल्पों को समायोजित किया जा सके।

Ensure that the seats and the examination beds are clean and comfortable for the ease of the patients. The rooms should also have dim lights to enhance a relaxing atmosphere.

यह सुनिश्चित करें कि मरीजों की सुविधा के लिए सीटें और जांच बिस्तर साफ और आरामदायक हों। साथ ही, आरामदायक वातावरण के लिए कमरों में हल्की रोशनी होनी चाहिए।

Comfort Level

आराम का स्तर

Indeed, a doctor's visit can be intimidating for many patients. It can be a stressful event for them to come to your private clinic and wait for their turn. It is important for you to help them lower their stress levels by providing a comfortable and soothing environment. On average, patients have to wait for about 20 minutes for their turn. Make sure that the receptionist or the

employee at the help desk patiently handles the queries and concerns of the patients. Make sure that the entire check-in and check-out procedure is simple and easy for the patients and remember to be patient and empathetic towards all your patients.

वास्तव में, कई मरीजों के लिए डॉक्टर के पास जाना थोड़ा डरावना हो सकता है। आपके निजी क्लिनिक में आना और अपनी बारी का इंतजार करना उनके लिए तनावपूर्ण अनुभव हो सकता है। यह महत्वपूर्ण है कि आप उन्हें आरामदायक और सुकून भरा माहौल प्रदान करके उनके तनाव को कम करने में मदद करें। औसतन, मरीजों को अपनी बारी के लिए लगभग 20 मिनट इंतजार करना पड़ता है। सुनिश्चित करें कि रिसेप्शनिस्ट या हेल्प डेस्क पर मौजूद कर्मचारी मरीजों के सवालों और चिंताओं को धैर्यपूर्वक सुनें। यह सुनिश्चित करें कि चेक-इन और चेक-आउट की पूरी प्रक्रिया मरीजों के लिए सरल और आसान हो, और अपने सभी मरीजों के प्रति धैर्यवान और सहानुभूतिपूर्ण रहें।

Lighting and Ambience

प्रकाश व्यवस्था और परिवेश

The right lighting can do wonders to the look and feel of a place. If there is limited light in the waiting room or the rest of the rooms, it will make the place appear unwelcoming and claustrophobic. The best light is the natural light. If there are windows, especially in the waiting room, use them wisely. Let the natural light pour in. This would not just be beneficial for the patients, but also for your staff as they won't have to spend their entire day working under artificial lights. Natural light has been reported to enhance alertness and productivity. If there aren't enough windows, use artificial lights to brighten up the waiting room. As for examination and consultation rooms, dim lights are the best. Moreover, you might also need spotlights or other stronger lights for conducting examinations.

सही रोशनी किसी भी जगह के माहौल और दिखावट को पूरी तरह बदल सकती है। अगर प्रतीक्षा कक्ष या बाकी कमरों में रोशनी कम हो, तो वह जगह नीरस और घुटन भरी लगेगी। सबसे अच्छी रोशनी प्राकृतिक रोशनी होती है। अगर खिड़कियां हों, खासकर प्रतीक्षा कक्ष में, तो उनका समझदारी से इस्तेमाल करें। प्राकृतिक रोशनी को अंदर आने दें। इससे न सिर्फ मरीजों को फायदा होगा, बल्कि आपके स्टाफ को भी, क्योंकि उन्हें पूरा दिन कृत्रिम रोशनी में काम नहीं करना पड़ेगा। प्राकृतिक रोशनी से सतर्कता और उत्पादकता बढ़ती है, ऐसा माना जाता है। अगर पर्याप्त खिड़कियां न हों, तो प्रतीक्षा कक्ष को रोशन करने के लिए कृत्रिम रोशनी का इस्तेमाल करें। जांच और परामर्श कक्षों के लिए हल्की रोशनी सबसे अच्छी होती है। इसके अलावा, जांच करने के लिए आपको स्पॉटलाइट या अन्य तेज रोशनी की भी आवश्यकता हो सकती है।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ The interior of your private practice plays an important role in making your patients comfortable and at ease. It is up to you to make them feel relaxed right from the minute they enter your private clinic.

➢ आपके निजी क्लिनिक का इंटीरियर आपके मरीजों को सहज और आरामदायक महसूस कराने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह आपकी जिम्मेदारी है कि वे आपके क्लिनिक में प्रवेश करते ही सहज महसूस करें।

➢ The first impression of your place can do wonders. Ensure that you make your private practice visually appealing for your patients.

➢ आपके क्लिनिक की पहली छाप कमाल कर सकती है। सुनिश्चित करें कि आपका निजी क्लिनिक आपके मरीजों के लिए देखने में आकर्षक हो।

➢ Make sure that the doorway or entryway to the room is clear and open so it would feel more inviting.

➢ सुनिश्चित करें कि कमरे का दरवाजा या प्रवेश द्वार साफ और खुला हो ताकि यह अधिक आकर्षक लगे।

➢ It is best to have a flooring to give it a professional feel and also place some rugs to make the place cozy and warm.

➢ इसे पेशेवर रूप देने के लिए फर्श लगाना सबसे अच्छा है और साथ ही जगह को आरामदायक और गर्म बनाने के लिए कुछ कालीन बिछाना भी अच्छा है।

➢ Your aim should be to help the patients relax and feel welcoming; it is best to place colorful, heartwarming artwork on the walls.

➢ आपका उद्देश्य मरीजों को आराम और अपनापन महसूस कराने में मदद करना होना चाहिए; दीवारों पर रंगीन, मनमोहक कलाकृतियाँ लगाना सबसे अच्छा है।

➢ You might want to block the sounds from the surgeries you may be conducting to protect the privacy and confidentiality of the patients.

➢ मरीजों की निजता और गोपनीयता की रक्षा के लिए, आप जो सर्जरी कर रहे हों, उनसे आने वाली आवाज़ों को ब्लॉक करना चाह सकते हैं।

➢ If you really want to have a pleasing smell in your private practice, it is best to opt for essential oil diffusers as it would also help in keeping the air clean.

➢ यदि आप वास्तव में अपने निजी क्लिनिक में सुखद सुगंध चाहते हैं, तो एसेंशियल ऑयल डिफ्यूज़र का उपयोग करना सबसे अच्छा है क्योंकि यह हवा को साफ रखने में भी मदद करेगा।

➢ Offering some snacks, mints, water, tea and coffee can make the patients feel welcomed in your private practice.

➢ कुछ स्नैक्स, मिंट, पानी, चाय और कॉफी उपलब्ध कराने से मरीजों को आपके निजी क्लिनिक में स्वागत का एहसास हो सकता है।

➢ The best thing to do is to provide a number of comfortable seating options around the room.

➢ सबसे अच्छा तरीका यह है कि कमरे के चारों ओर बैठने के कई आरामदायक विकल्प उपलब्ध कराए जाएं।

➢ You can also place a bookshelf filled with books and magazines so that the patients can keep themselves occupied while they wait.

➢ आप किताबों और पत्रिकाओं से भरी एक अलमारी भी रख सकते हैं ताकि मरीज इंतजार करते समय अपना समय बिता सकें।

➢ It is important to take care of your patients privacy when they visit your private clinic.

➢ आपके निजी क्लिनिक में आने वाले मरीजों की निजता का ध्यान रखना महत्वपूर्ण है।

➢ It is important for you to help them lower their stress levels by providing a comfortable and soothing environment.

➢ आपके लिए यह महत्वपूर्ण है कि आप उन्हें आरामदायक और सुखदायक वातावरण प्रदान करके उनके तनाव के स्तर को कम करने में मदद करें।

➢ The right lighting can do wonders to the look and feel of a place. The best light is the natural light. If there are windows, especially in the waiting room, use them wisely. Let the natural light pour in.

सही रोशनी किसी भी जगह के रूप और माहौल को पूरी तरह बदल सकती है। सबसे अच्छी रोशनी प्राकृतिक रोशनी होती है। अगर खिड़कियाँ हों, खासकर प्रतीक्षा कक्ष में, तो उनका समझदारी से उपयोग करें। प्राकृतिक रोशनी को अंदर आने दें।

Chapter 18

अध्याय 18

Selecting and Purchasing Equipment for Your

अपने लिए उपकरण का चयन और खरीद

Medical Practice

मेडिकल अभ्यास करना

"One machine can do the work of fifty ordinary men. No machine

एक मशीन पचास साधारण आदमियों का काम कर सकती है। कोई भी मशीन

can do the work of one extraordinary man."

एक असाधारण व्यक्ति का काम कर सकता है।"

- Elbert Hubbard

- एल्बर्ट हबर्ड

Opening your own private practice means you have to equip it with the right medical equipment and supplies. Depending on your specialty as well as the services you want to provide your patients, you have to make sure that your private practice has all the necessary medical supplies and equipment to offer those services. It is not mandatory to purchase each and every expensive equipment for your medical practice at the beginning. Rather, there are plenty of places that offer medical equipment and supplies at cheaper prices if you make a group purchase. All you need to do is make smart decisions and avoid being hasty.

अपना निजी क्लिनिक खोलने का मतलब है कि आपको इसे सही चिकित्सा उपकरणों और सामग्रियों से सुसज्जित करना होगा। आपकी विशेषज्ञता और आप अपने मरीजों को जो सेवाएं देना चाहते हैं, उसके आधार पर आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके निजी क्लिनिक में उन सेवाओं को प्रदान करने के लिए सभी आवश्यक चिकित्सा सामग्रियां और उपकरण मौजूद हों। शुरुआत में अपने क्लिनिक के लिए हर महंगा उपकरण खरीदना अनिवार्य नहीं है। बल्कि, कई ऐसे स्थान हैं जो सामूहिक खरीदारी करने पर चिकित्सा उपकरण और सामग्रियां कम कीमतों पर उपलब्ध कराते हैं। आपको बस समझदारी से निर्णय लेना है और जल्दबाजी से बचना है।

Aside from the medical equipment and supplies, your private clinic would also require other tools to make it easier for you and your entire staff to manage all the processes. Equipping your office with the right technology will also help in enhancing all the procedures and processes within the practice. However, it can get challenging to make the right choice from the countless options available in the market. This chapter will help you in determining ways you can find the right equipment for your private practice.

चिकित्सा उपकरणों और सामग्रियों के अलावा, आपके निजी क्लिनिक को अन्य उपकरणों की भी आवश्यकता होगी ताकि आप और आपका पूरा स्टाफ सभी प्रक्रियाओं को आसानी से संचालित कर सकें। अपने कार्यालय को सही तकनीक से लैस करने से सभी प्रक्रियाओं और कार्यप्रणालियों को बेहतर बनाने में भी मदद मिलेगी। हालांकि, बाजार में उपलब्ध अनगिनत विकल्पों में से सही चुनाव करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है। यह अध्याय आपको अपने निजी क्लिनिक के लिए सही उपकरण खोजने में मदद करेगा।

Determining the Needs

आवश्यकताओं का निर्धारण

First things first, you have to list down the things you need to perform the medical services. Determine all the medical supplies and equipment you and

your staff would need to do the duties efficiently. What are the most important machines or equipment? For instance, if you are in the field of ophthalmology, you would need the right instruments and supplies to perform cataract surgeries and/or to check the details of your patient's eyes. You would require examination chairs, auto-refractometer, non-contact tonometer, indirect ophthalmoscope, operating microscope, phacoemulsification machine, micro-surgical equipment and more. Note down all the things so that there are no chances that you miss out on anything.

सबसे पहले, आपको चिकित्सा सेवाएं प्रदान करने के लिए आवश्यक चीजों की सूची बनानी होगी। यह निर्धारित करें कि आपको और आपके कर्मचारियों को अपने कर्तव्यों को कुशलतापूर्वक निभाने के लिए किन-किन चिकित्सा सामग्री और उपकरणों की आवश्यकता होगी। सबसे महत्वपूर्ण मशीनें या उपकरण कौन से हैं? उदाहरण के लिए, यदि आप नेत्र विज्ञान के क्षेत्र में हैं, तो आपको मोतियाबिंद की सर्जरी करने और/या अपने रोगी की आंखों की जांच करने के लिए सही उपकरणों और सामग्री की आवश्यकता होगी। आपको जांच कुर्सियां, ऑटो-रिफ्रैक्टोमीटर, नॉन-कॉन्टैक्ट टोनोमीटर, अप्रत्यक्ष नेत्रोस्कोप, ऑपरेटिंग माइक्रोस्कोप, फेकोइमल्सीफिकेशन मशीन, सूक्ष्म शल्य चिकित्सा उपकरण आदि की आवश्यकता होगी। सभी चीजों को लिख लें ताकि कोई भी चीज छूट न जाए।

Creating a Budget

बजट बनाना

Another important thing you need to do is to create a budget. While these medical equipments might not be cheap, you can still get them at good prices. You need to figure out a realistic amount that you can invest in these equipment.

एक और महत्वपूर्ण बात जो आपको करनी है, वह है बजट बनाना। हालांकि ये चिकित्सा उपकरण सस्ते नहीं हो सकते, फिर भी आप इन्हें उचित कीमतों पर प्राप्त कर सकते हैं।

आपको एक ऐसी व्यावहारिक राशि का पता लगाना होगा जिसे आप इन उपकरणों में निवेश कर सकते हैं।

A budget will help you in prioritizing the things you need. Place the most important instrument or equipment at the top and start noting down other items as per their level of priority. You can purchase the most important equipment and supplies and then focus on the less important ones. You can always purchase other equipment gradually as your private practice starts flourishing. Bear in mind that since you have just started your private clinic, there are bound to be unexpected expenses that will come your way. Therefore, create a budget accordingly.

बजट बनाने से आपको अपनी ज़रूरतों को प्राथमिकता देने में मदद मिलेगी। सबसे ज़रूरी उपकरण या सामान को सबसे ऊपर रखें और बाकी चीज़ों को उनकी प्राथमिकता के अनुसार लिखना शुरू करें। आप पहले ज़रूरी उपकरण और सामान खरीद सकते हैं और फिर कम ज़रूरी चीज़ों पर ध्यान दे सकते हैं। जैसे-जैसे आपका निजी क्लिनिक बढ़ता जाएगा, आप बाकी उपकरण धीरे-धीरे खरीद सकते हैं। ध्यान रखें कि आपने अभी-अभी अपना निजी क्लिनिक शुरू किया है, इसलिए कुछ अप्रत्याशित खर्चे भी आ सकते हैं। इसलिए, उसी हिसाब से बजट बनाएं।

Renting vs. Buying

किराए पर लेना बनाम खरीदना

If you are unable to afford the full price of the equipment, you can always consider renting them out. This is another crucial decision you will have to make – which equipment to purchase and which you can rent. This is dependent on the nature of your practice and what vision you have for your private practice. Renting comes with its own set of advantages and disadvantages. The biggest factor is the amount of money you would have to

pay every month as rent. If it is used equipment, it would require regular maintenance as well. However, renting equipment means that you have an option to upgrade the equipment as required and also purchase one when you can. Renting is also less risky than purchasing, especially if you are opting to use equipment you haven't used before. Moreover, you would also have an option to adjust the payments and make flexible arrangements as per your requirements.

यदि आप उपकरण की पूरी कीमत वहन करने में असमर्थ हैं, तो आप उन्हें किराए पर लेने पर विचार कर सकते हैं। यह एक और महत्वपूर्ण निर्णय है जो आपको लेना होगा - कौन सा उपकरण खरीदना है और कौन सा किराए पर लेना है। यह आपके व्यवसाय की प्रकृति और आपके निजी व्यवसाय के लिए आपकी सोच पर निर्भर करता है। किराए पर लेने के अपने फायदे और नुकसान हैं। सबसे बड़ा कारक हर महीने किराए के रूप में भुगतान की जाने वाली राशि है। यदि उपकरण पुराना है, तो उसे नियमित रखरखाव की भी आवश्यकता होगी। हालांकि, उपकरण किराए पर लेने का मतलब है कि आपके पास आवश्यकतानुसार उपकरण को अपग्रेड करने और सक्षम होने पर नया उपकरण खरीदने का विकल्प है। किराए पर लेना खरीदने की तुलना में कम जोखिम भरा है, खासकर यदि आप ऐसे उपकरण का उपयोग कर रहे हैं जिसका आपने पहले कभी उपयोग नहीं किया है। इसके अलावा, आपके पास भुगतान को समायोजित करने और अपनी आवश्यकताओं के अनुसार लचीली व्यवस्था करने का विकल्प भी होगा।

Medical Equipment: How to Negotiate with Companies to get the Best Deal?

चिकित्सा उपकरण: कंपनियों से सर्वोत्तम सौदा प्राप्त करने के लिए बातचीत कैसे करें?

Medical science is advancing rapidly and various cutting-edge technology equipment are now available to help doctors pursue their clinical-surgical work. Negotiation represents an important tool to get the best possible deal from the

medical equipment manufacturers. In order to get the best possible deal, the doctor can follow some of the following methods:

चिकित्सा विज्ञान तेजी से प्रगति कर रहा है और डॉक्टरों को उनके नैदानिक-आक्रामक कार्य में सहायता करने के लिए विभिन्न अत्याधुनिक तकनीकी उपकरण उपलब्ध हैं। चिकित्सा उपकरण निर्माताओं से सर्वोत्तम संभव सौदा प्राप्त करने के लिए बातचीत एक महत्वपूर्ण साधन है। सर्वोत्तम संभव सौदा प्राप्त करने के लिए, डॉक्टर निम्नलिखित कुछ तरीकों का पालन कर सकते हैं:

I. Ask for a list of other doctors using the same equipment. Call some of the users and ask for the details and performance of the equipment. Ask specifically about the post-delivery (after-sale) services done by the company. Ask the price as well given by the company, but this can be very variable.

I. समान उपकरण का उपयोग करने वाले अन्य डॉक्टरों की सूची मांगें। कुछ उपयोगकर्ताओं को कॉल करें और उपकरण के विवरण और प्रदर्शन के बारे में पूछें। कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली बिक्री के बाद की सेवाओं के बारे में विशेष रूप से पूछें। कंपनी द्वारा बताई गई कीमत के बारे में भी पूछें, लेकिन यह बहुत भिन्न हो सकती है।

II. Get the demo unit of the equipment whenever possible. Use the equipment for 5 to 7 days and see its performance.

II. जब भी संभव हो, उपकरण की डेमो यूनिट प्राप्त करें। उपकरण का उपयोग 5 से 7 दिनों तक करें और इसके प्रदर्शन को देखें।

III. Make a group of 3-4 doctors who need to buy the same equipment

III. उन 3-4 डॉक्टरों का एक समूह बनाएं जिन्हें एक ही उपकरण खरीदने की आवश्यकता है।

to negotiate and get the best price for the equipment.

उपकरण के लिए सर्वोत्तम मूल्य प्राप्त करने के लिए बातचीत करना।

IV. Always discuss extending the warranty from 1 to 2 years.

IV. वारंटी को 1 वर्ष से बढ़ाकर 2 वर्ष करने के बारे में हमेशा चर्चा करें।

V. Discuss and freeze the price of AMC or CMC while buying the equipment.

V. उपकरण खरीदते समय एएमसी या सीएमसी की कीमत पर चर्चा करें और उसे अंतिम रूप दें।

VI. You can consider buying the equipment by the bundling of surgical items like Intraocular lenses, viscoelastic solutions for ophthalmic equipment.

VI. आप नेत्र संबंधी उपकरणों के लिए इंट्राओकुलर लेंस, विस्कोइलास्टिक समाधान जैसे सर्जिकल आइटमों के बंडल के रूप में उपकरण खरीदने पर विचार कर सकते हैं।

VII. For pharmaceutical products (drugs, eye drops and other disposable items), always discuss and negotiate the best possible scheme provided by the company.

VII. फार्मास्युटिकल उत्पादों (दवाएं, आई ड्रॉप और अन्य डिस्पोजेबल आइटम) के लिए, कंपनी द्वारा प्रदान की गई सर्वोत्तम संभव योजना पर हमेशा चर्चा और बातचीत करें।

VIII. Once the equipment is delivered, always inspect it carefully (serial number, month and year of manufacture, etc) and sign the installation report after satisfaction and seeing its performance.

VIII. उपकरण की डिलीवरी हो जाने के बाद, हमेशा उसकी सावधानीपूर्वक जांच करें (सीरियल नंबर, निर्माण का महीना और वर्ष, आदि) और संतुष्टि और उसके प्रदर्शन को देखने के बाद ही इंस्टॉलेशन रिपोर्ट पर हस्ताक्षर करें।

IX. Always write details of the complete deal on paper and share this with the company's office-bearers. Some of the company's employees may make verbal promises. These verbal promises will not hold any ground. Also, the company employee may change the company, so you must have a written agreement from

the company about the terms of the agreement and ensure that all the details about the after-sales service, AMC, CMC charges, etc. are clearly mentioned.

IX. सौदे की पूरी जानकारी हमेशा लिखित रूप में लें और इसे कंपनी के पदाधिकारियों के साथ साझा करें। कंपनी के कुछ कर्मचारी मौखिक वादे कर सकते हैं। ये मौखिक वादे मान्य नहीं होंगे। साथ ही, कंपनी का कर्मचारी कंपनी बदल सकता है, इसलिए आपके पास कंपनी से समझौते की शर्तों के बारे में लिखित समझौता होना चाहिए और यह सुनिश्चित करें कि बिक्री के बाद की सेवा, एएमसी, सीएमसी शुल्क आदि से संबंधित सभी विवरण स्पष्ट रूप से उल्लिखित हों।

X. If the equipment is not working properly, always complain in writing (by email), so you can retrieve it later if required.

X. यदि उपकरण ठीक से काम नहीं कर रहा है, तो हमेशा लिखित में (ईमेल द्वारा) शिकायत करें, ताकि आवश्यकता पड़ने पर आप उसे बाद में प्राप्त कर सकें।

XI. Always go for CMC or AMC or take breakdown insurance for your equipment.

XI. हमेशा सीएमसी या एएमसी लें या अपने उपकरणों के लिए ब्रेकडाउन बीमा कराएं।

Deciding the Tech Options

तकनीकी विकल्पों का चयन करना

Aside from deciding which medical equipment and supplies to purchase, you would also have to decide the best technology for your private practice. Here are the most common things you would need:

चिकित्सा उपकरण और सामग्री खरीदने के साथ-साथ, आपको अपने निजी क्लिनिक के लिए सर्वोत्तम तकनीक का चयन भी करना होगा। यहाँ कुछ सबसे आम चीज़ें दी गई हैं जिनकी आपको आवश्यकता होगी:

Computers

कंप्यूटर

In this technologically driven era, you can't imagine managing all your patients' appointments, medical records and reports on paper. You have to invest in computers so that the entire staff can easily access and update the patients' records. It will also enhance the productivity and performance of the private clinic.

आज के इस तकनीकी युग में, आप अपने सभी मरीजों की नियुक्तियों, मेडिकल रिकॉर्ड और रिपोर्टों को कागज़ पर प्रबंधित करने की कल्पना भी नहीं कर सकते। आपको कंप्यूटर में निवेश करना होगा ताकि पूरा स्टाफ आसानी से मरीजों के रिकॉर्ड तक पहुंच सके और उन्हें अपडेट कर सके। इससे निजी क्लिनिक की उत्पादकता और कार्यकुशलता में भी वृद्धि होगी।

Laptops

लैपटॉप

Laptops are another option for those staff members who don't have a dedicated office space to work in and have to be on a go. Laptops can easily be stored in their bags and lockers when not in use and are easy to carry around. You might need these for specific staff members or places.

जिन कर्मचारियों के पास काम करने के लिए कोई अलग ऑफिस स्पेस नहीं है और जिन्हें हमेशा यात्रा करनी पड़ती है, उनके लिए लैपटॉप एक अच्छा विकल्प है। इस्तेमाल न होने पर लैपटॉप को आसानी से बैग या लॉकर में रखा जा सकता है और इन्हें कहीं भी ले जाना आसान होता है। आपको इनकी आवश्यकता कुछ खास कर्मचारियों या स्थानों के लिए हो सकती है।

Tablets

गोलियाँ

These are perfect for doctors and nurses, especially when they are on rounds to do patients checkup. Tablets are easy to use and can be used to quickly add

in all the patients details and updates right while talking to the patient. You can assign a tablet for each examination room as well as for the help desk. This will enable the doctors and help desk staff to quickly lookup patients' details, make updates and modifications, look up information or check on the appointments.

ये टैबलेट डॉक्टरों और नर्सों के लिए एकदम सही हैं, खासकर जब वे मरीजों की जांच के लिए राउंड पर होते हैं। टैबलेट इस्तेमाल करने में आसान हैं और मरीज से बात करते समय ही उनकी सारी जानकारी और अपडेट तुरंत दर्ज किए जा सकते हैं। आप प्रत्येक जांच कक्ष के साथ-साथ हेल्प डेस्क के लिए भी एक टैबलेट आवंटित कर सकते हैं। इससे डॉक्टरों और हेल्प डेस्क कर्मचारियों को मरीजों की जानकारी तुरंत देखने, अपडेट और बदलाव करने, जानकारी खोजने या अपॉइंटमेंट की स्थिति जानने में मदद मिलेगी।

Smartphones

स्मार्टफ़ोन

This might not be necessary but there are many organizations and health care institutions that offer their staff smartphones with official numbers so that they can be on call. These work phones allow people to keep their personal life and work-life separate. For instance, many simply keep their work phones at hand while at work so that people from work can easily contact them while their personal phones can be switched on after their working hours. This helps them avoid distractions.

यह शायद ज़रूरी न हो, लेकिन कई संगठन और स्वास्थ्य सेवा संस्थान अपने कर्मचारियों को आधिकारिक नंबर वाले स्मार्टफोन देते हैं ताकि वे ज़रूरत पड़ने पर उपलब्ध रह सकें। ये फ़ोन लोगों को अपने निजी जीवन और काम के जीवन को अलग रखने में मदद करते हैं। उदाहरण के लिए, कई लोग काम के दौरान अपना फ़ोन हमेशा अपने पास रखते हैं ताकि

काम से जुड़े लोग उनसे आसानी से संपर्क कर सकें, और काम खत्म होने के बाद वे अपना निजी फ़ोन चालू रख सकते हैं। इससे उन्हें ध्यान भटकने से बचने में मदद मिलती है।

Other Technology

अन्य प्रौद्योगिकी

There are various other devices that your private practice would need to enhance the workings and process in the office. These might include recording devices, calculators, printers, security devices, electronic entry systems as well as card payment machines.

आपके निजी क्लिनिक को कार्यालय के कामकाज और प्रक्रिया को बेहतर बनाने के लिए कई अन्य उपकरणों की भी आवश्यकता हो सकती है। इनमें रिकॉर्डिंग उपकरण, कैलकुलेटर, प्रिंटर, सुरक्षा उपकरण, इलेक्ट्रॉनिक एंट्री सिस्टम और कार्ड भुगतान मशीनें शामिल हो सकती हैं।

There are so many things you would need to make decisions on. In order to ensure that you make the right ones, make sure that you prioritize everything. Furthermore, you also must shop around and compare prices to get yourself the best possible deals.

आपको कई चीजों पर निर्णय लेने होंगे। सही निर्णय लेने के लिए, हर चीज को प्राथमिकता देना सुनिश्चित करें। इसके अलावा, सबसे अच्छे सौदे पाने के लिए विभिन्न दुकानों में जाकर कीमतों की तुलना करें।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Opening your own private practice means you have to equip it with the right medical equipment and supplies.

➢ अपना खुद का निजी क्लिनिक खोलने का मतलब है कि आपको इसे सही चिकित्सा उपकरणों और सामग्रियों से सुसज्जित करना होगा।

➢ Getting the right equipment doesn't have to be expensive. There are plenty of places that offer medical equipment and supplies at cheaper prices for medical institutions.

➢ सही उपकरण प्राप्त करना महंगा नहीं होना चाहिए। कई ऐसे स्थान हैं जो चिकित्सा संस्थानों के लिए चिकित्सा उपकरण और आपूर्ति कम कीमतों पर उपलब्ध कराते हैं।

➢ Equipping your office with the right technology will also help in enhancing all the procedures and processes within the practice.

➢ अपने कार्यालय को सही तकनीक से लैस करने से अभ्यास के भीतर सभी प्रक्रियाओं और कार्यप्रणालियों को बेहतर बनाने में भी मदद मिलेगी।

➢ First things first, you have to list down the things you need to perform medical services.

सबसे पहले, आपको उन चीजों की सूची बनानी होगी जिनकी आपको चिकित्सा सेवाएं प्रदान करने के लिए आवश्यकता है।

➢ Another important thing you need to do is to create a budget.

➢ एक और महत्वपूर्ण काम जो आपको करना है वह है बजट बनाना।

➢ If you are unable to afford the full price of the equipment, you can always consider renting them out.

➢ यदि आप उपकरण की पूरी कीमत वहन करने में असमर्थ हैं, तो आप उन्हें किराए पर लेने पर विचार कर सकते हैं।

Chapter 19

अध्याय 19

Launching and Growing with Marketing Strategies

विपणन रणनीतियों के साथ शुरुआत और विकास

"Everyone lives by selling something."

हर कोई कुछ न कुछ बेचकर ही अपना जीवन यापन करता है।

- Robert Louis Stevenson

- रॉबर्ट लुई स्टीवेन्सन

Designing Marketing Strategies

विपणन रणनीतियों का डिजाइन तैयार करना

Successful marketing initiates with a well-informed, well-researched and well-thought-out marketing strategy. It helps you in defining your business goals, mission and vision, while also outlining the steps you must take for achieving those goals. The marketing strategy you create for your private practice is what would affect the ways in which you run it. Therefore, the marketing strategy must be planned properly.

सफल मार्केटिंग की शुरुआत एक सुविचारित, गहन शोध पर आधारित और अच्छी तरह से तैयार की गई मार्केटिंग रणनीति से होती है। यह आपको अपने व्यावसायिक लक्ष्यों, मिशन और विज़न को परिभाषित करने में मदद करती है, साथ ही उन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक कदमों की रूपरेखा भी तैयार करती है। आपकी निजी प्रैक्टिस के लिए बनाई गई

मार्केटिंग रणनीति ही आपके संचालन के तरीकों को प्रभावित करती है। इसलिए, मार्केटिंग रणनीति की उचित योजना बनाना आवश्यक है।

A marketing strategy is a comprehensive and wide-reaching planning tool that helps in:

विपणन रणनीति एक व्यापक और दूरगामी नियोजन उपकरण है जो निम्नलिखित में सहायता करता है:

• Determining your business and the services and products you offer

• अपने व्यवसाय और आपके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और उत्पादों का निर्धारण करना

• Highlighting the role and position of your services and products in the

• अपनी सेवाओं और उत्पादों की भूमिका और स्थिति को उजागर करना

market

बाज़ार

• Conducting research on your competition and patients

• अपने प्रतिस्पर्धियों और रोगियों पर शोध करना

• Highlighting the tactics you must utilize

• उन रणनीतियों पर प्रकाश डालना जिनका आपको उपयोग करना चाहिए

• Enabling you to create a plan and ways to measure its effectiveness

• यह आपको योजना बनाने और उसकी प्रभावशीलता मापने के तरीके खोजने में सक्षम बनाता है।

The right marketing strategy can set the goals and direction of your marketing, making it different from a marketing plan which highlights the certain steps you need to take in order to implement the marketing strategy.

सही मार्केटिंग रणनीति आपके मार्केटिंग के लक्ष्यों और दिशा को निर्धारित कर सकती है, जिससे यह एक मार्केटिंग योजना से अलग हो जाती है, जिसमें मार्केटिंग रणनीति को लागू करने के लिए आवश्यक निश्चित चरणों पर प्रकाश डाला जाता है।

A good marketing strategy would assist in determining the goals for your business and creating a stronger reputation for your services and products. Following are the crucial things you need to consider in order to create the right marketing strategy for your private practice and to ensure its growth and prosperity:

एक अच्छी मार्केटिंग रणनीति आपके व्यवसाय के लक्ष्यों को निर्धारित करने और आपकी सेवाओं और उत्पादों के लिए एक मजबूत प्रतिष्ठा बनाने में सहायक होगी। अपने निजी व्यवसाय के लिए सही मार्केटिंग रणनीति बनाने और उसकी वृद्धि और समृद्धि सुनिश्चित करने के लिए आपको निम्नलिखित बातों पर विचार करना चाहिए:

Determine Business Goals

व्यावसायिक लक्ष्यों का निर्धारण करें

In order to create your marketing strategy, you need to identify the goals of your business so one can create marketing goals to support them. Your goals might be to:

अपनी मार्केटिंग रणनीति बनाने के लिए, आपको अपने व्यवसाय के लक्ष्यों की पहचान करनी होगी ताकि आप उन्हें पूरा करने के लिए मार्केटिंग लक्ष्य निर्धारित कर सकें। आपके लक्ष्य निम्न हो सकते हैं:

- Enhance awareness about your private practice's services
- अपने निजी प्रैक्टिस की सेवाओं के बारे में जागरूकता बढ़ाएं
- Reaching out to your specific target market
- अपने विशिष्ट लक्षित बाजार तक पहुंचना

• Enhancing the reputation of your private practice

• अपने निजी प्रैक्टिस की प्रतिष्ठा बढ़ाना

Whatever your goals are, you need to ensure that they are as specific as they can possibly be; this will help in measuring the outcome effectively. The best way to ensure that the goals you create are targeted is to use the SMART goal-setting approach (Figure 19.1). This approach helps you to make goals that are:

आपके लक्ष्य चाहे जो भी हों, आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि वे यथासंभव विशिष्ट हों; इससे परिणाम को प्रभावी ढंग से मापने में मदद मिलेगी। यह सुनिश्चित करने का सबसे अच्छा तरीका है कि आपके द्वारा निर्धारित लक्ष्य लक्षित हों, इसके लिए SMART लक्ष्य-निर्धारण पद्धति (चित्र 19.1) का उपयोग करना है। यह पद्धति आपको ऐसे लक्ष्य बनाने में मदद करती है जो:

Specific – clearly state what must be achieved

विशिष्ट – स्पष्ट रूप से बताएं कि क्या हासिल करना है

Measurable – must have tangible ways to assess the outcome

मापने योग्य – परिणाम का आकलन करने के लिए ठोस तरीके होने चाहिए।

Achievable – goals must be realistic as per you and your workers' abilities as well as the company's budget

प्राप्त करने योग्य – लक्ष्य आपके और आपके कर्मचारियों की क्षमताओं के साथ-साथ कंपनी के बजट के अनुसार यथार्थवादी होने चाहिए।

Relevant – must be specific to your business and help you improve

प्रासंगिक – यह आपके व्यवसाय के लिए विशिष्ट होना चाहिए और आपको सुधार करने में मदद करनी चाहिए।

Time-Bound – goals must have a deadline or a time frame in which they must be achieved

समयबद्ध – लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक समय सीमा या समय सीमा निर्धारित होनी चाहिए।

Figure 19.1: SMART Goals to Grow the Medical Practice

चित्र 19.1: चिकित्सा अभ्यास को बढ़ाने के लिए स्मार्ट लक्ष्य

Highlight Marketing Goals

विपणन लक्ष्यों को उजागर करें

You need to highlight the marketing goals which must be based on the business goals you have defined above. These are the goals that will motivate your team and enable you to set targets for your success. Some examples of marketing goals can be:

आपको मार्केटिंग लक्ष्यों को उजागर करना होगा, जो ऊपर परिभाषित किए गए व्यावसायिक लक्ष्यों पर आधारित होने चाहिए। ये वे लक्ष्य हैं जो आपकी टीम को प्रेरित करेंगे और आपको

सफलता के लिए लक्ष्य निर्धारित करने में सक्षम बनाएंगे। मार्केटिंग लक्ष्यों के कुछ उदाहरण इस प्रकार हो सकते हैं:

- Market development (spreading awareness about your services to new
- बाजार विकास (नए ग्राहकों के बीच आपकी सेवाओं के बारे में जागरूकता फैलाना)

markets)

बाज़ार)

- Market penetration (highlighting more services to your current market)
- बाजार में पैठ बनाना (अपने मौजूदा बाजार में अधिक सेवाओं को उजागर करना)

These goals may be short term or long term but it is important that they are measurable and clear, while also having a set time frame to be achieved. Ensure that the strategies you employ are also measurable and practicable. Remember that a marketing strategy won't be changed annually but can be modified as you achieve your goals. It is also possible that you might have to revise your strategy in case of external changes that might occur because of new technology or new competitor or any change in products and services.

ये लक्ष्य अल्पकालिक या दीर्घकालिक हो सकते हैं, लेकिन यह महत्वपूर्ण है कि वे मापने योग्य और स्पष्ट हों, साथ ही उन्हें प्राप्त करने के लिए एक निश्चित समय सीमा भी निर्धारित हो। यह सुनिश्चित करें कि आपकी रणनीतियाँ भी मापने योग्य और व्यावहारिक हों। याद रखें कि विपणन रणनीति को वार्षिक रूप से नहीं बदला जाएगा, बल्कि लक्ष्यों की प्राप्ति के साथ-साथ इसमें संशोधन किया जा सकता है। यह भी संभव है कि नई तकनीक, नए प्रतिस्पर्धी या उत्पादों और सेवाओं में किसी भी बदलाव के कारण होने वाले बाहरी परिवर्तनों के मामले में आपको अपनी रणनीति में संशोधन करना पड़े।

Conduct Research

आचरण अनुसंधान

Research is one of the most important elements of a marketing strategy. You must collect relevant data and information about the health care market, specifically your niche for instance ophthalmology. You need to determine the demographics, social trends, growth and size of the market. It is essential to keep a tab on the market so that you are aware of changes that might occur with time. This will help you in making your strategy more targeted and relevant.

विपणन रणनीति में अनुसंधान सबसे महत्वपूर्ण तत्वों में से एक है। आपको स्वास्थ्य सेवा बाजार, विशेष रूप से अपने विशिष्ट क्षेत्र, जैसे नेत्र विज्ञान, के बारे में प्रासंगिक डेटा और जानकारी एकत्र करनी चाहिए। आपको जनसांख्यिकी, सामाजिक रुझान, बाजार की वृद्धि और आकार का निर्धारण करना होगा। बाजार पर नजर रखना आवश्यक है ताकि आप समय के साथ होने वाले परिवर्तनों से अवगत रहें। इससे आपकी रणनीति को अधिक लक्षित और प्रासंगिक बनाने में मदद मिलेगी।

Understand Potential Patients

संभावित रोगियों को समझें

You would also have to utilize the market research you conducted for developing the profile of your potential patients that you would want to target so that you can understand their needs. This profiling will help reveal their behavior, the choice of health care facilities, what they consider while deciding their health care needs and more.

आपको अपने लक्षित संभावित रोगियों की प्रोफाइल विकसित करने के लिए किए गए बाजार अनुसंधान का उपयोग करना होगा ताकि आप उनकी जरूरतों को समझ सकें। यह प्रोफाइलिंग उनके व्यवहार, स्वास्थ्य देखभाल सुविधाओं के चुनाव, स्वास्थ्य देखभाल संबंधी जरूरतों का निर्णय लेते समय उनके द्वारा ध्यान में रखे जाने वाले कारकों आदि को उजागर करने में सहायक होगी।

It is important to regularly review these trends to keep your strategy updated or else you would miss opportunities and might not be relevant in your marketing message. If you are hoping to target newer patients, ensure that your marketing strategy also enables you to maintain your existing patients.

अपनी रणनीति को अद्यतन रखने के लिए इन रुझानों की नियमित रूप से समीक्षा करना महत्वपूर्ण है, अन्यथा आप अवसरों से चूक जाएंगे और आपका विपणन संदेश प्रासंगिक नहीं रह जाएगा। यदि आप नए रोगियों को लक्षित करना चाहते हैं, तो सुनिश्चित करें कि आपकी विपणन रणनीति आपको अपने मौजूदा रोगियों को बनाए रखने में भी सक्षम बनाती है।

Assess Competitors

प्रतियोगियों का आकलन करें

Likewise, you must also create a profile of your competitors as part of your marketing strategy. You can do this by identifying their marketing tactics, pricing, supply chains and services.

इसी प्रकार, आपको अपनी विपणन रणनीति के हिस्से के रूप में अपने प्रतिस्पर्धियों का भी प्रोफाइल बनाना चाहिए। आप उनकी विपणन रणनीति, मूल्य निर्धारण, आपूर्ति श्रृंखला और सेवाओं की पहचान करके ऐसा कर सकते हैं।

This will help in identifying the competitive advantage of your private practice, things that set you apart from the competitors. It is also essential to highlight the weaknesses and strengths of your private practice to enhance your performance.

इससे आपको अपने निजी व्यवसाय की प्रतिस्पर्धात्मक खूबियों को पहचानने में मदद मिलेगी, यानी वे बातें जो आपको प्रतिस्पर्धियों से अलग करती हैं। अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए अपने निजी व्यवसाय की कमजोरियों और खूबियों को उजागर करना भी आवश्यक है।

Create Strategies as Per Marketing Goals

विपणन लक्ष्यों के अनुसार रणनीतियाँ बनाएँ

Next, start listing your targeting markets and devising strategies to not just attract but also to retain them. For instance, your goals might be to enhance awareness about a particular disorder and to encourage individuals to come for screening. The strategies for this might include enhancing your private practice's presence on social media, sharing information about the disorder, regularly updating the followers about your services, posting awareness messages in local newspapers and magazines.

इसके बाद, अपने लक्षित बाज़ारों की सूची बनाना शुरू करें और उन्हें आकर्षित करने के साथ-साथ बनाए रखने के लिए रणनीतियाँ तैयार करें। उदाहरण के लिए, आपका लक्ष्य किसी विशेष विकार के बारे में जागरूकता बढ़ाना और लोगों को जांच के लिए आने के लिए प्रोत्साहित करना हो सकता है। इसके लिए रणनीतियों में सोशल मीडिया पर अपने निजी क्लिनिक की उपस्थिति बढ़ाना, विकार के बारे में जानकारी साझा करना, अपने ग्राहकों को अपनी सेवाओं के बारे में नियमित रूप से अपडेट करना, स्थानीय समाचार पत्रों और पत्रिकाओं में जागरूकता संदेश प्रकाशित करना शामिल हो सकता है।

Utilize the 7 Ps of Marketing

मार्केटिंग के 7 P का उपयोग करें

You can determine the marketing mix of your private practice by utilizing the 7 Ps of Marketing. When you opt for the ideal marketing through physical evidence, process, people, place, promotion, price and product, the marketing strategy you create will be successful.

मार्केटिंग के 7 P का उपयोग करके आप अपने निजी व्यवसाय के मार्केटिंग मिक्स का निर्धारण कर सकते हैं। जब आप भौतिक साक्ष्य, प्रक्रिया, लोग, स्थान, प्रचार, मूल्य और उत्पाद के माध्यम से आदर्श मार्केटिंग का चयन करते हैं, तो आपकी बनाई गई मार्केटिंग रणनीति सफल होगी।

Check the Ideas

विचारों की जाँच करें

Once you have created your marketing strategies, you need to test them to ensure that they would work effectively. It is essential that you test those ideas, otherwise, implementing them won't do any good to your business. Testing them will enable you to identify if there is a need for changes or modifications in the strategy.

एक बार जब आप अपनी मार्केटिंग रणनीतियाँ बना लें, तो यह सुनिश्चित करने के लिए उनका परीक्षण करना आवश्यक है कि वे प्रभावी ढंग से काम करेंगी। इन विचारों का परीक्षण करना बेहद ज़रूरी है, अन्यथा उन्हें लागू करने से आपके व्यवसाय को कोई लाभ नहीं होगा। परीक्षण से आपको यह पता चलेगा कि रणनीति में किसी बदलाव या संशोधन की आवश्यकता है या नहीं।

The right marketing strategy will help you to spread awareness about your private practice and help it grow.

सही मार्केटिंग रणनीति से आपको अपने निजी व्यवसाय के बारे में जागरूकता फैलाने और इसे विकसित करने में मदद मिलेगी।

Interacting with Potential Clients

संभावित ग्राहकों के साथ बातचीत करना

Communicating and interacting with your potential patients is vital to educate them about the products and services you offer at your private practice. However, in order to enhance and promote effective communication throughout your private practice, you need to have a look at your communication strategies and then you can work on the means of reaching out and interacting with your target patients. Your main aim should be to

equip yourself with the right information and knowledge to become an effective communicator.

अपने निजी क्लिनिक में उपलब्ध उत्पादों और सेवाओं के बारे में संभावित रोगियों को शिक्षित करने के लिए उनसे संवाद और संपर्क करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। हालांकि, अपने क्लिनिक में प्रभावी संचार को बेहतर बनाने और बढ़ावा देने के लिए, आपको अपनी संचार रणनीतियों पर गौर करना होगा और फिर अपने लक्षित रोगियों तक पहुंचने और उनसे संवाद करने के तरीकों पर काम करना होगा। आपका मुख्य लक्ष्य प्रभावी संचारक बनने के लिए सही जानकारी और ज्ञान से खुद को लैस करना होना चाहिए।

Following are some useful communication strategies that can help you in creating the right communication plan that can be implemented throughout your private practice and help you and your staff to efficiently interact with both existing and potential patients.

नीचे कुछ उपयोगी संचार रणनीतियाँ दी गई हैं जो आपको एक सही संचार योजना बनाने में मदद कर सकती हैं जिसे आपके पूरे निजी क्लिनिक में लागू किया जा सकता है और आपको और आपके कर्मचारियों को मौजूदा और संभावित दोनों रोगियों के साथ कुशलतापूर्वक बातचीत करने में मदद मिल सकती है।

Remember the 7 C's

7 C's को याद रखें

Begin with the basics. When you strike a conversation with your potential patients, it is highly likely that you don't know them personally. Therefore, to enhance the communication, you should focus on the 7 Cs (Figure 19.2). These would work as a guide throughout your communication with your potential patients and help you bond with them.

बुनियादी बातों से शुरुआत करें। जब आप अपने संभावित मरीजों से बातचीत शुरू करते हैं, तो संभवतः आप उन्हें व्यक्तिगत रूप से नहीं जानते होंगे। इसलिए, संवाद को बेहतर बनाने

के लिए, आपको 7 C (चित्र 19.2) पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। ये आपके संभावित मरीजों के साथ संवाद के दौरान एक मार्गदर्शक के रूप में काम करेंगे और आपको उनसे बेहतर संबंध बनाने में मदद करेंगे।

These 7 Cs are as follows:

ये 7 सी इस प्रकार हैं:

Clear – it is essential to have straightforward, simple and coherent communication.

स्पष्ट होना आवश्यक है – सीधी, सरल और सुसंगत बातचीत करना महत्वपूर्ण है।

Consistent – stable and unchanging messages showcase reliability.

स्थिर और अपरिवर्तनीय संदेश विश्वसनीयता दर्शाते हैं।

Credible – narrating explicit truths assist in gaining and maintaining trust.

विश्वसनीय – स्पष्ट सत्य बताने से विश्वास हासिल करने और बनाए रखने में मदद मिलती है।

Confident – self-assured poise helps in enhancing your impression of others

आत्मविश्वास – आत्मविश्वास से भरा शांत स्वभाव दूसरों पर आपकी छाप को बेहतर बनाने में मदद करता है।

Civil – showing courtesy makes a major impact.

शिष्टता दिखाना – विनम्रता प्रदर्शित करना बहुत बड़ा प्रभाव डालता है।

Concise – select terms that can share your point clearly.

संक्षिप्त रहें – ऐसे शब्दों का चयन करें जो आपके विचार को स्पष्ट रूप से व्यक्त कर सकें।

Compassionate – compassion and empathy strengthens the bond.

दयालु होना – दया और सहानुभूति रिश्ते को मजबूत बनाती है।

C's	Relevance
Credibility	Builds trust
Courtesy	Improves relationships
Clarity	Makes comprehension easier
Correctness	Builds confidence
Consistency	Introduces stability
Concreteness	Reinforces confidence
Conciseness	Saves time

Figure 19.2 : The 7 Cs of Communication

चित्र 19.2: संचार के 7 सी

The four traits, compassionate, civil, confident and credible, speaks of the individual that delivers the message. Your patients would want to interact with a humble, kind and authentic health care professional who is considerate towards their feelings and is confident in their abilities.

ये चार गुण - दयालु, शिष्ट, आत्मविश्वासी और विश्वसनीय - संदेश देने वाले व्यक्ति के व्यक्तित्व को दर्शाते हैं। आपके मरीज़ एक ऐसे विनम्र, दयालु और ईमानदार स्वास्थ्य सेवा पेशेवर से बातचीत करना चाहेंगे जो उनकी भावनाओं का ख्याल रखता हो और अपनी क्षमताओं पर आश्वस्त हो।

The three traits, concise, consistent and clear, explain the ways you can make a digestible and understandable message. Being simple would be appreciated by your patients as it means clarity in the message and will also encourage them to engage in the conversation.

संक्षिप्तता, निरंतरता और स्पष्टता - ये तीन गुण बताते हैं कि आप किस प्रकार एक सुगम और सरल संदेश तैयार कर सकते हैं। सरलता आपके रोगियों को पसंद आएगी क्योंकि इसका अर्थ है संदेश में स्पष्टता और इससे उन्हें बातचीत में भाग लेने के लिए प्रोत्साहन भी मिलेगा।

Be Aware of Your Body Language

अपनी शारीरिक भाषा के प्रति सजग रहें

Body language is also a very essential part of communication but is the most neglected and overlooked element. How many times have you sensed an individual being uptight and closed, uncomfortable and tense or friendly and open? Even when they appear to be speaking calmly or are not even speaking, there are certain signs that make these things noticeable. It is important to keep an eye out for body language and facial expressions as they can tell you a lot about your patient. It can also help change the way you interact in order to make them comfortable and become more engaged in the conversation.

शारीरिक हावभाव भी संचार का एक अत्यंत महत्वपूर्ण हिस्सा है, लेकिन अक्सर इस पर ध्यान नहीं दिया जाता। आपने कितनी बार किसी व्यक्ति को तनावग्रस्त और अंतर्मुखी, असहज और तनावग्रस्त या फिर मिलनसार और खुले विचारों वाला महसूस किया है? यहां तक कि जब वे शांत भाव से बात कर रहे हों या बिल्कुल भी बात न कर रहे हों, तब भी कुछ ऐसे संकेत होते हैं जिनसे ये बातें स्पष्ट हो जाती हैं। शारीरिक हावभाव और चेहरे के भावों पर ध्यान देना महत्वपूर्ण है क्योंकि इनसे आपको अपने मरीज़ के बारे में बहुत कुछ पता चल सकता है। इससे आप अपने बातचीत करने के तरीके में भी बदलाव ला सकते हैं ताकि वे सहज महसूस करें और बातचीत में अधिक सक्रिय रूप से भाग लें।

It is important that you use positive body language when you interact with your patients and their family members. Here are some useful techniques that can help portray a positive body image:

अपने मरीजों और उनके परिवार के सदस्यों से बातचीत करते समय सकारात्मक बॉडी लैंग्वेज का इस्तेमाल करना महत्वपूर्ण है। सकारात्मक बॉडी इमेज को दर्शाने में मदद करने वाली कुछ उपयोगी तकनीकें यहां दी गई हैं:

Eye Contact – It is highly recommended that you maintain eye contact when talking to the patient or their family members. This makes an instant connection among individuals. Moreover, it also makes it easy to attract their attention, encourage them to keep listening and convey your message more effectively.

आँखों से संपर्क – रोगी या उनके परिवार के सदस्यों से बात करते समय उनसे आँखों से संपर्क बनाए रखना अत्यंत आवश्यक है। इससे व्यक्तियों के बीच तुरंत जुड़ाव बनता है। इसके अलावा, इससे उनका ध्यान आकर्षित करना, उन्हें सुनते रहने के लिए प्रोत्साहित करना और अपने संदेश को अधिक प्रभावी ढंग से संप्रेषित करना भी आसान हो जाता है।

Not Crossing your Arms – When insecurity strikes, it is human nature that we instantly comfort or protect ourselves. This is what happens when you cross your arms, it showcases that you are protecting yourself, defending yourself or distancing yourself from the patients. This could be off-putting to the individuals you are engaging with.

हाथ बांधकर न बैठना – जब असुरक्षा की भावना हावी होती है, तो यह मानवीय स्वभाव है कि हम तुरंत खुद को दिलासा दें या सुरक्षित रखें। हाथ बांधकर बैठने से यही होता है; यह दर्शाता है कि आप खुद को बचा रहे हैं, अपना बचाव कर रहे हैं या मरीजों से दूरी बना रहे हैं। यह आपके सामने मौजूद लोगों को असहज कर सकता है।

Smiling – A smile goes a long way. It gives a kind and welcoming impression to your patients and their family members. The patients are already tensed when they enter a health care institution; having a smiling health care provider can

put them at ease. A smile can trigger a positive reaction from the individuals you want to interact with.

मुस्कुराना – एक मुस्कान का बहुत प्रभाव होता है। यह आपके मरीजों और उनके परिवार के सदस्यों पर एक दयालु और स्वागतपूर्ण प्रभाव डालती है। मरीज पहले से ही तनावग्रस्त होते हैं जब वे किसी स्वास्थ्य संस्थान में प्रवेश करते हैं; एक मुस्कुराता हुआ स्वास्थ्य सेवा प्रदाता उन्हें आराम पहुंचा सकता है। एक मुस्कान उन लोगों से सकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त कर सकती है जिनसे आप बातचीत करना चाहते हैं।

Notice Your Feet – Your feet should be pointing towards the individual you are talking to. Notice their feet too, are they pointing towards you? That means they are interested in what you are saying. However, if you notice their feet pointing away from you, it means they are going to escape from the conversation soon. You have a few minutes to get their attention.

अपने पैरों पर ध्यान दें – आपके पैर उस व्यक्ति की ओर होने चाहिए जिससे आप बात कर रहे हैं। उनके पैरों पर भी ध्यान दें, क्या वे आपकी ओर हैं? इसका मतलब है कि वे आपकी बातों में रुचि रखते हैं। हालांकि, अगर आप देखते हैं कि उनके पैर आपसे दूर हैं, तो इसका मतलब है कि वे जल्द ही बातचीत से हट जाएंगे। आपके पास उनका ध्यान आकर्षित करने के लिए कुछ मिनट हैं।

It is also best to mirror the positive body language of the individuals you are interacting with. It shows that you understand what they are saying and that you are attentive to them. Ensure that you are sincere and subtle in your movements.

बातचीत के दौरान, लोगों की सकारात्मक शारीरिक भाषा का अनुकरण करना भी सबसे अच्छा होता है। इससे पता चलता है कि आप उनकी बात समझ रहे हैं और उन पर ध्यान दे रहे हैं। अपनी हरकतों में ईमानदारी और शालीनता का ध्यान रखें।

Finally, never check your phone when you are talking to someone. It might make the individual feel that they are not important or that you have better things to do than interact with them. It can make your patients feel uncomfortable and not understood.

अंत में, किसी से बात करते समय कभी भी अपना फोन न देखें। इससे सामने वाले व्यक्ति को यह महसूस हो सकता है कि वे महत्वपूर्ण नहीं हैं या आपके पास उनसे बात करने से ज्यादा जरूरी काम हैं। इससे आपके मरीज असहज महसूस कर सकते हैं और उन्हें लग सकता है कि उन्हें समझा नहीं जा रहा है।

Use Your Words Wisely

सोच-समझकर बोलें

Your words can have a major impact on people, which is why it is important that you choose them wisely. Being a health care professional, your patients would be paying a lot of attention to what you say. Always use positive words to keep them calm and hopeful. Repetition is also a good way of planting a positive seed.

आपके शब्दों का लोगों पर गहरा प्रभाव पड़ सकता है, इसीलिए यह ज़रूरी है कि आप सोच-समझकर उनका चुनाव करें। एक स्वास्थ्यकर्मी होने के नाते, आपके मरीज़ आपकी बातों पर बहुत ध्यान देते हैं। उन्हें शांत और आशावान बनाए रखने के लिए हमेशा सकारात्मक शब्दों का प्रयोग करें। सकारात्मकता का बीज बोने का एक अच्छा तरीका है शब्दों को बार-बार दोहराना।

Your patients would know that you are a reliable person to interact with and someone who would be compassionate towards them. The words you use will help in forming a trusting and strong bond with your patients. Be encouraging and kind whenever you interact with your patients and their loved ones.

आपके मरीज़ों को यह पता चलेगा कि आप एक भरोसेमंद और सहानुभूतिपूर्ण व्यक्ति हैं। आपके द्वारा बोले गए शब्द आपके मरीज़ों के साथ विश्वास और मज़बूत रिश्ता बनाने में सहायक होंगे। अपने मरीज़ों और उनके प्रियजनों से बातचीत करते समय हमेशा उन्हें प्रोत्साहित करें और उनके प्रति दयालु रहें।

However, it is not wise to give them false hope. Be straight with them, but use kind words instead of being harsh.

हालांकि, उन्हें झूठी उम्मीद देना बुद्धिमानी नहीं है। उनसे सीधे बात करें, लेकिन कठोर होने के बजाय विनम्र शब्दों का प्रयोग करें।

Approaching Your Patients to Engage

अपने मरीजों को शामिल करने के लिए उनसे संपर्क करना

Here are a few ways to positively approach and interact with your patients and form a positive relationship with them:

यहां कुछ तरीके दिए गए हैं जिनसे आप अपने मरीजों से सकारात्मक तरीके से बातचीत कर सकते हैं और उनके साथ सकारात्मक संबंध बना सकते हैं:

Understand Your Audience

अपने दर्शकों को समझें

Now that you understand how to effectively speak to your patients, both through body language and verbally, it is time to determine the best means of creating and maintaining positive communication. The best way to do this is by understanding your patients better. While you would know their medical history and present health condition, you should make some effort to get to know them at a personal level as well.

अब जब आप समझ गए हैं कि अपने मरीजों से शारीरिक हावभाव और मौखिक रूप से प्रभावी ढंग से कैसे बात करनी है, तो सकारात्मक संचार बनाने और बनाए रखने के सर्वोत्तम

तरीकों का निर्धारण करने का समय आ गया है। इसका सबसे अच्छा तरीका है अपने मरीजों को बेहतर ढंग से समझना। हालांकि आप उनके चिकित्सीय इतिहास और वर्तमान स्वास्थ्य स्थिति से अवगत होंगे, फिर भी आपको व्यक्तिगत स्तर पर भी उन्हें जानने का प्रयास करना चाहिए।

This surely doesn't mean that you have to know their life story. You can talk about their kids, their favorite sports team or anything. The best way to do that is to actually listen to them; most of the time, patients mention some small details about their lives which you can further ask about. This shows them that you are actually listening and also helps form a stronger bond with them.

इसका मतलब यह बिल्कुल नहीं है कि आपको उनकी पूरी जीवन कहानी जाननी है। आप उनके बच्चों, उनकी पसंदीदा खेल टीम या किसी भी चीज़ के बारे में बात कर सकते हैं। सबसे अच्छा तरीका है उनकी बात ध्यान से सुनना; अक्सर मरीज़ अपने जीवन के बारे में कुछ छोटी-छोटी बातें बताते हैं जिनके बारे में आप आगे पूछ सकते हैं। इससे उन्हें पता चलता है कि आप उनकी बात ध्यान से सुन रहे हैं और इससे उनके साथ एक मज़बूत रिश्ता भी बनता है।

Here are a few things you can keep a lookout for as these are the things patients usually mention in their interactions with health care providers:

यहां कुछ ऐसी बातें हैं जिन पर आपको ध्यान देना चाहिए, क्योंकि ये वे बातें हैं जिनका जिक्र मरीज आमतौर पर स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के साथ बातचीत में करते हैं:

- The daily challenges being faced by the patient, may be due to their
- रोगी को प्रतिदिन जिन चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है, वे उनके कारण हो सकती हैं।

illness or some other reason.

बीमारी या किसी अन्य कारण से।

• Ways you can assist the patients to ease their urgent issue.

• आप मरीजों की तात्कालिक समस्या को कम करने में किस प्रकार सहायता कर सकते हैं।

• Is there a way you can help them with issues that are making their lives

• क्या आप उनकी उन समस्याओं को सुलझाने में मदद कर सकते हैं जो उनके जीवन को प्रभावित कर रही हैं?

difficult?

कठिन?

• Any hobbies, likes and dislikes they share with you.

• उनके शौक, पसंद-नापसंद जो वे आपके साथ साझा करते हैं।

A major part of getting to know your patients is to place yourself in their position so that you can empathize with their situation. That will help you in understanding them better and will help you in determining the right ways to help them. When you get to know your patients better, it is highly possible that you might find an even better treatment plan than you had already created for them.

अपने मरीज़ों को बेहतर ढंग से जानने का एक अहम हिस्सा यह है कि आप खुद को उनकी जगह पर रखकर उनकी स्थिति को समझें। इससे आपको उन्हें बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलेगी और उनकी मदद करने के सही तरीके तय करने में भी सहायता मिलेगी। जब आप अपने मरीज़ों को बेहतर ढंग से जान लेते हैं, तो यह पूरी तरह संभव है कि आप उनके लिए पहले से बनाई गई उपचार योजना से भी बेहतर योजना खोज लें।

Listen Closely

बारीकी से सुनो

Listen, listen and then listen some more. Whether you are talking to your patients, their family members or your colleagues, pay close attention to whatever they say. Some of the best and productive conversations are the ones where you actually hear and understand what the other person is saying and why they are saying it. According to Epictetus, a Greek philosopher, *"We have two ears and one mouth so that we can listen twice as much as we speak."*

ध्यान से सुनें, सुनें और फिर और ध्यान से सुनें। चाहे आप अपने मरीज़ों से बात कर रहे हों, उनके परिवार के सदस्यों से या अपने सहकर्मियों से, वे जो कुछ भी कहें, उस पर पूरा ध्यान दें। कुछ बेहतरीन और सार्थक बातचीत वे होती हैं जिनमें आप वास्तव में दूसरे व्यक्ति की बात सुनते और समझते हैं कि वे ऐसा क्यों कह रहे हैं। यूनानी दार्शनिक एपिक्टेटस के अनुसार, "हमारे पास दो कान और एक मुँह इसलिए है ताकि हम बोलने से दोगुना सुन सकें।"

The more you listen to your patients, the better you would be able to diagnose the problem and come up with the best treatment plan for them.

आप अपने मरीजों की बात जितना अधिक सुनेंगे, उतनी ही बेहतर तरीके से आप समस्या का निदान कर पाएंगे और उनके लिए सर्वोत्तम उपचार योजना तैयार कर पाएंगे।

To be a good listener, you must:

एक अच्छा श्रोता बनने के लिए, आपको निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना होगा:

• Maintain eye contact with the patient.

• मरीज से नजरें मिलाए रखें।

• Avoid interrupting them when they are talking, unless you need to clarify

• जब वे बात कर रहे हों तो उन्हें बीच में टोकने से बचें, जब तक कि आपको कुछ स्पष्टीकरण देने की आवश्यकता न हो।

some details about what they said.

उन्होंने जो कहा, उसके बारे में कुछ विवरण।

- Pay close attention, not just to what they say but also their facial
- न केवल वे क्या कहते हैं, बल्कि उनके चेहरे के हाव-भाव पर भी ध्यान दें।

expression and body language.

चेहरे के भाव और शारीरिक भाषा।

It is rather easy to come to your own assumptions, thoughts and ideas even before the other person has finished talking. There are many doctors who don't even bother letting the patients finish what they have to say and they immediately diagnose the problem. No matter how skilled and experienced you are, you must listen attentively to what your patients have to say in order to effectively treat them. It is highly possible that you might miss some crucial points or symptoms if you don't pay attention to them or if you interrupt them midway.

अक्सर ऐसा होता है कि दूसरे व्यक्ति के बोलने से पहले ही हम अपने विचार, धारणाएँ और राय बना लेते हैं। कई डॉक्टर तो मरीज़ों को अपनी बात पूरी करने का मौका भी नहीं देते और तुरंत समस्या का निदान कर लेते हैं। आप चाहे कितने भी कुशल और अनुभवी क्यों न हों, प्रभावी उपचार के लिए आपको अपने मरीज़ों की बात ध्यान से सुननी चाहिए। अगर आप ध्यान नहीं देंगे या बीच में ही उन्हें टोक देंगे, तो संभव है कि आप कुछ महत्वपूर्ण बिंदुओं या लक्षणों को नज़रअंदाज़ कर दें।

Furthermore, the patients would be more open with you if they feel they are being paid attention to and that you are giving them importance. The more open and comfortable they are in discussing their problems, the easier it would be to determine the appropriate treatment plan for them.

इसके अलावा, अगर मरीज़ों को यह महसूस हो कि उन पर ध्यान दिया जा रहा है और आप उन्हें महत्व दे रहे हैं, तो वे आपसे खुलकर बात करेंगे। वे अपनी समस्याओं पर जितनी

खुलकर और सहजता से चर्चा करेंगे, उनके लिए उपयुक्त उपचार योजना निर्धारित करना उतना ही आसान होगा।

So, what would be the main aim of listening?

तो, सुनने का मुख्य उद्देश्य क्या होगा?

It is to understand your patients, to show them that you are paying attention to them and to demonstrate that you do care about them. This helps in forming stronger and open relationships with your patients and it creates a trusting bond between you and them.

इसका उद्देश्य है अपने मरीजों को समझना, उन्हें यह दिखाना कि आप उन पर ध्यान दे रहे हैं और यह साबित करना कि आप वास्तव में उनकी परवाह करते हैं। इससे मरीजों के साथ मजबूत और खुले संबंध बनाने में मदद मिलती है और उनके साथ विश्वास का बंधन मजबूत होता है।

You must keep in mind that being an effective communicator is crucial in every aspect of your life. Effective communication with your patients, your staff and even your family and friends is essential in maintaining good relationships. Being the owner of your private practice, it is even more important for you to be a good (active) listener and communicator to ensure your vision and objects can be understood and followed by others (Figure 19.3).

आपको यह बात ध्यान में रखनी चाहिए कि प्रभावी संचार कौशल आपके जीवन के हर पहलू में महत्वपूर्ण है। अपने मरीजों, कर्मचारियों और यहां तक कि परिवार और दोस्तों के साथ प्रभावी संचार अच्छे संबंध बनाए रखने के लिए आवश्यक है। अपने निजी क्लिनिक के मालिक होने के नाते, आपके लिए एक अच्छा (सक्रिय) श्रोता और संचारक होना और भी महत्वपूर्ण है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आपकी सोच और उद्देश्य दूसरों द्वारा समझे और अपनाए जा सकें (चित्र 19.3)।

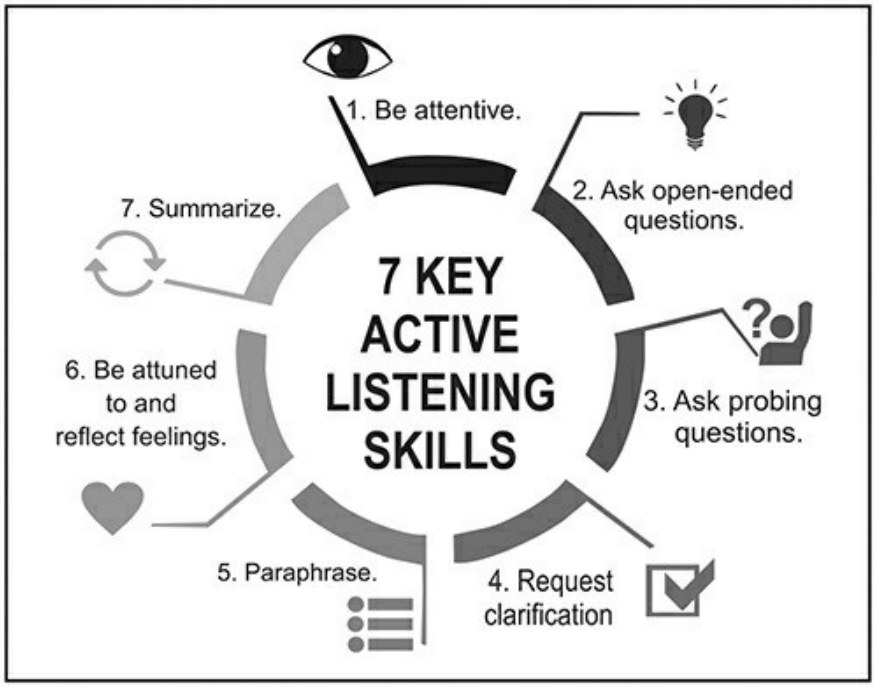


Figure 19.3 Summarizes the Active Listening Skills while Interacting

चित्र 19.3 बातचीत के दौरान सक्रिय श्रवण कौशल का सारांश प्रस्तुत करता है।

with Patients

मरीजों के साथ

Effective Advertising Strategies and Tools

प्रभावी विज्ञापन रणनीतियाँ और उपकरण

Whether your private practice is already established or you are just starting out, creating a marketing strategy is essential in order to spread the word about your startup. This helps in spreading the information about your private practice to your target audience so that they know when and how to reach you when they need to.

चाहे आपका निजी व्यवसाय पहले से स्थापित हो या आप अभी शुरुआत कर रहे हों, अपने स्टार्टअप के बारे में प्रचार-प्रसार के लिए मार्केटिंग रणनीति बनाना आवश्यक है। इससे आपके लक्षित दर्शकों तक आपके व्यवसाय की जानकारी पहुंचाने में मदद मिलती है, ताकि उन्हें पता रहे कि जरूरत पड़ने पर आपसे कब और कैसे संपर्क करना है।

You need to keep in mind that the outcome from your marketing efforts will not happen overnight. It will take time, especially when involved in digital marketing. It requires time and effort to create a following on social media and to spread your message through traditional marketing means. That is why it is highly recommended that you initiate your marketing efforts a month or so before you open the doors of your private practice for your patients.

आपको यह ध्यान रखना होगा कि आपके मार्केटिंग प्रयासों का परिणाम रातोंरात नहीं मिलेगा। इसमें समय लगेगा, खासकर डिजिटल मार्केटिंग में। सोशल मीडिया पर फॉलोअर्स बनाने और पारंपरिक मार्केटिंग माध्यमों से अपना संदेश फैलाने में समय और मेहनत लगती है। इसीलिए यह सलाह दी जाती है कि आप अपने मरीजों के लिए अपना निजी क्लिनिक खोलने से लगभग एक महीने पहले ही मार्केटिंग शुरू कर दें।

To do this, it is important that you are prepared.

इसके लिए यह जरूरी है कि आप तैयार रहें।

Researching The Target Audience

लक्षित दर्शकों पर शोध करना

The first thing you need to do is to research the profile of target market. What are your ideal patients? For instance, if you are an ophthalmologist, your ideal patients would be the individuals suffering from eye disorders or diseases. You need to determine their demographics like where they live, what they do, what is their age, their income, etc. This will help you formulate the right marketing content to attract them. It doesn't necessarily have to be about eye

diseases and disorders, you can also include ways to care for eyes or how people should wear and care for contact lenses. This type of content can help in spreading awareness about eye issues, eye care, while also establishing you as a market leader.

सबसे पहले आपको अपने लक्षित बाज़ार की प्रोफ़ाइल पर शोध करना होगा। आपके आदर्श मरीज़ कौन हैं? उदाहरण के लिए, यदि आप एक नेत्र रोग विशेषज्ञ हैं, तो आपके आदर्श मरीज़ वे लोग होंगे जो आँखों की बीमारियों या विकारों से पीड़ित हैं। आपको उनकी जनसांख्यिकीय जानकारी जैसे कि वे कहाँ रहते हैं, क्या काम करते हैं, उनकी उम्र क्या है, उनकी आय आदि का पता लगाना होगा। इससे आपको उन्हें आकर्षित करने के लिए सही मार्केटिंग सामग्री तैयार करने में मदद मिलेगी। यह ज़रूरी नहीं है कि सामग्री केवल आँखों की बीमारियों और विकारों के बारे में ही हो, आप इसमें आँखों की देखभाल के तरीके या कॉन्टैक्ट लेंस पहनने और उनकी देखभाल करने के तरीके भी शामिल कर सकते हैं। इस प्रकार की सामग्री आँखों की समस्याओं और आँखों की देखभाल के बारे में जागरूकता फैलाने में मदद कर सकती है, साथ ही आपको बाज़ार में अग्रणी के रूप में स्थापित कर सकती है।

Aside from this, for digital marketing, you would also have to include the right keywords in the content so that your content gets the maximum reach. There are plenty of ways you can design the content for your marketing once you have determined your ideal target audience. This will also help you in deciding which medium you can use to spread the message.

इसके अलावा, डिजिटल मार्केटिंग के लिए आपको कंटेंट में सही कीवर्ड शामिल करने होंगे ताकि आपका कंटेंट ज़्यादा से ज़्यादा लोगों तक पहुंचे। एक बार जब आप अपने आदर्श लक्षित दर्शकों को निर्धारित कर लेते हैं, तो मार्केटिंग के लिए कंटेंट डिज़ाइन करने के कई तरीके हैं। इससे आपको यह तय करने में भी मदद मिलेगी कि संदेश फैलाने के लिए आप किस माध्यम का उपयोग कर सकते हैं।

Creating a Social Media Presence

सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति बनाना

The more social media followers you have before the launch of your private practice is the better. When you grow and expand your social media presence, it also creates a buzz about the launch of your private practice. Another great way of spreading the word about your private practice and to expand your social media presence is to connect with influencers in related fields and collaborate with them to spread the word (Figure 19.4).

निजी प्रैक्टिस शुरू करने से पहले आपके सोशल मीडिया फॉलोअर्स की संख्या जितनी अधिक होगी, उतना ही बेहतर होगा। जब आप सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति बढ़ाते हैं और उसका विस्तार करते हैं, तो इससे आपकी निजी प्रैक्टिस के लॉन्च के बारे में चर्चा भी शुरू हो जाती है। अपनी निजी प्रैक्टिस के बारे में प्रचार करने और सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति बढ़ाने का एक और शानदार तरीका है संबंधित क्षेत्रों के प्रभावशाली लोगों से जुड़ना और उनके साथ मिलकर प्रचार करना (चित्र 19.4)।

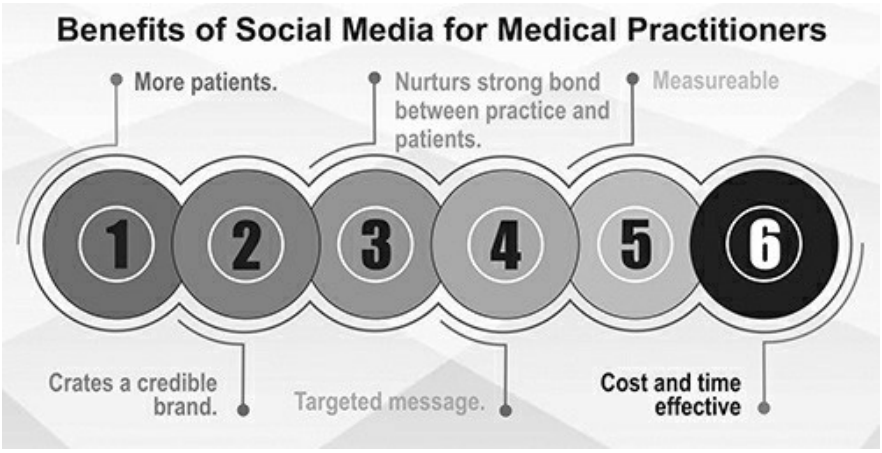


Figure 19.4: Benefits of Social Media for Medical Practitioners

चित्र 19.4: चिकित्सा पेशेवरों के लिए सोशल मीडिया के लाभ

Establishing a Ready-To-Go Content for Marketing

मार्केटिंग के लिए तैयार कंटेंट स्थापित करना

It is highly recommended that you create content for your marketing beforehand so that you already have a line up before your launch. This way you will have ready-to-go content for all your marketing requirements and you won't have to deal with creating new content during the initial phases of launching your private practice. Your marketing plan can include content like videos, infographics, eBooks and blogs. Also, make sure that your private practice has a professional-looking website even before the launch. All the content created must include relevant SEO to reach the maximum audience.

यह सलाह दी जाती है कि आप अपने मार्केटिंग के लिए पहले से ही कंटेंट तैयार कर लें ताकि लॉन्च से पहले ही आपके पास एक तैयार सूची हो। इस तरह, आपकी सभी मार्केटिंग ज़रूरतों के लिए आपके पास तैयार कंटेंट होगा और आपको अपने निजी प्रैक्टिस को लॉन्च करने के शुरुआती चरणों में नया कंटेंट बनाने की ज़रूरत नहीं पड़ेगी। आपके मार्केटिंग प्लान में वीडियो, इन्फोग्राफिक्स, ई-बुक्स और ब्लॉग जैसे कंटेंट शामिल हो सकते हैं। साथ ही, यह भी सुनिश्चित करें कि लॉन्च से पहले ही आपकी निजी प्रैक्टिस की वेबसाइट प्रोफेशनल दिखे। बनाए गए सभी कंटेंट में प्रासंगिक SEO शामिल होना चाहिए ताकि ज़्यादा से ज़्यादा लोगों तक पहुंचा जा सके।

Building an Email Marketing Campaign

ईमेल मार्केटिंग अभियान का निर्माण

Making a contact list of potential patients can give you a leg up for your email marketing campaign. Encourage your followers on social media platforms to visit your website and sign up. This will help you in collecting the email addresses and you can send updates to them about the launch of your private practice and share information and details about the services and products

you will offer. Make sure that you send them relevant and high-quality content once or twice a week and avoid spamming their inboxes as this will surely result in losing potential clients.

संभावित मरीजों की संपर्क सूची बनाने से आपके ईमेल मार्केटिंग अभियान को काफी फायदा मिल सकता है। सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर अपने फॉलोअर्स को अपनी वेबसाइट पर आने और साइन अप करने के लिए प्रोत्साहित करें। इससे आपको ईमेल पते इकट्ठा करने में मदद मिलेगी और आप उन्हें अपने निजी क्लिनिक के लॉन्च के बारे में अपडेट भेज सकते हैं और अपनी सेवाओं और उत्पादों के बारे में जानकारी साझा कर सकते हैं। ध्यान रखें कि आप उन्हें सप्ताह में एक या दो बार प्रासंगिक और उच्च गुणवत्ता वाली सामग्री भेजें और उनके इनबॉक्स में स्पैम न भेजें, क्योंकि इससे संभावित ग्राहक खो सकते हैं।

There are various ways in which you can advertise and market your private practice. As mentioned earlier, the best way to get your startup ahead is to start the marketing campaign before you launch your private practice as this will spread the word about your business. Pre-launch marketing efforts help in accelerating the rate at which your business can grow. It will earn you visibility and even create excitement among the target audience about the launch of your private practice. With the right strategies and techniques, the name of your private practice will already be in your target audience's mind before you launch it.

आप अपने निजी व्यवसाय का विज्ञापन और विपणन कई तरीकों से कर सकते हैं। जैसा कि पहले बताया गया है, अपने स्टार्टअप को आगे बढ़ाने का सबसे अच्छा तरीका यह है कि आप अपना व्यवसाय शुरू करने से पहले ही मार्केटिंग अभियान शुरू कर दें, क्योंकि इससे आपके व्यवसाय के बारे में लोगों को जानकारी मिलेगी। प्री-लॉन्च मार्केटिंग प्रयासों से आपके व्यवसाय के विकास की गति तेज होती है। इससे आपको पहचान मिलेगी और लक्षित दर्शकों में आपके व्यवसाय के लॉन्च को लेकर उत्साह भी पैदा होगा। सही रणनीतियों और तकनीकों

के साथ, आपके व्यवसाय के लॉन्च से पहले ही आपके लक्षित दर्शकों के मन में आपका नाम बैठ जाएगा।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Successful marketing initiates with a well-informed, well-researched and well-thought-out marketing strategy.

➢ सफल मार्केटिंग की शुरुआत एक सुविचारित, अच्छी तरह से शोधित और सोची-समझी मार्केटिंग रणनीति से होती है।

➢ The marketing strategy you create for your private practice is what would affect the ways in which you run it.

➢ आप अपने निजी व्यवसाय के लिए जो मार्केटिंग रणनीति बनाते हैं, वही आपके व्यवसाय को चलाने के तरीकों को प्रभावित करेगी।

➢ A good marketing strategy would assist in determining the goals for your business and creating a stronger reputation for your services and products.

➢ एक अच्छी मार्केटिंग रणनीति आपके व्यवसाय के लक्ष्यों को निर्धारित करने और आपकी सेवाओं और उत्पादों के लिए एक मजबूत प्रतिष्ठा बनाने में सहायक होगी।

➢ In order to create your marketing strategy, you need to identify the goals of your business so as to create marketing goals to support them.

➢ अपनी मार्केटिंग रणनीति बनाने के लिए, आपको अपने व्यवसाय के लक्ष्यों की पहचान करनी होगी ताकि उनका समर्थन करने वाले मार्केटिंग लक्ष्य बनाए जा सकें।

➢ The best way to ensure that the goals you create are targeted is to use the SMART goal setting approach.

➢ यह सुनिश्चित करने का सबसे अच्छा तरीका है कि आपके द्वारा निर्धारित लक्ष्य लक्षित हों, इसके लिए SMART लक्ष्य निर्धारण पद्धति का उपयोग करना है।

➢ Research is one of the most important elements of a marketing strategy.

➢ अनुसंधान विपणन रणनीति के सबसे महत्वपूर्ण तत्वों में से एक है।

➢ You need to determine the demographics, social trends, growth and size of the market.

➢ आपको बाजार की जनसांख्यिकी, सामाजिक रुझान, वृद्धि और आकार का निर्धारण करना होगा।

➢ You would also have to utilize the market research you conducted for developing the profile of your potential patients that you would want to target so that you can understand their needs.

➢ आपको अपने लक्षित संभावित रोगियों की प्रोफाइल विकसित करने के लिए किए गए बाजार अनुसंधान का भी उपयोग करना होगा ताकि आप उनकी जरूरतों को समझ सकें।

➢ Likewise, you must also create a profile of your competitors as part of your marketing strategy.

➢ इसी प्रकार, आपको अपनी विपणन रणनीति के हिस्से के रूप में अपने प्रतिस्पर्धियों का भी प्रोफाइल बनाना होगा।

➢ Listing your target markets and devising strategies to not just attract but also to retain them.

➢ अपने लक्षित बाजारों की सूची बनाना और उन्हें न केवल आकर्षित करने बल्कि बनाए रखने के लिए भी रणनीतियां तैयार करना।

➢ Once you have created your marketing strategies, you need to test them to ensure that they would work effectively.

➢ एक बार जब आप अपनी मार्केटिंग रणनीतियां बना लेते हैं, तो आपको यह सुनिश्चित करने के लिए उनका परीक्षण करना होगा कि वे प्रभावी ढंग से काम करेंगी।

➢ Communicating and interacting with your potential patients is vital to educate them about the products and services you offer at your private practice.

➢ अपने संभावित रोगियों के साथ संवाद और बातचीत करना आपके निजी क्लिनिक में आपके द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के बारे में उन्हें शिक्षित करने के लिए महत्वपूर्ण है।

➢ Your main aim should be to equip yourself with the right information and knowledge to become an effective communicator.

➢ आपका मुख्य लक्ष्य प्रभावी संचारक बनने के लिए सही जानकारी और ज्ञान से खुद को लैस करना होना चाहिए।

➢ Body language is also a very essential part of communication but is the most neglected and overlooked element.

➢ शारीरिक भाषा भी संचार का एक बहुत ही आवश्यक हिस्सा है, लेकिन यह सबसे उपेक्षित और अनदेखी की जाने वाली तत्व है।

➢ Your words can have a major impact on people, which is why it is important that you choose the words wisely.

आपके शब्दों का लोगों पर गहरा प्रभाव पड़ सकता है, इसीलिए यह महत्वपूर्ण है कि आप शब्दों का चुनाव सोच-समझकर करें।

➢ A major part of getting to know your patients is to place yourself in their position so that you can empathize with their situation.

➢ अपने मरीजों को बेहतर ढंग से जानने का एक प्रमुख हिस्सा यह है कि आप खुद को उनकी स्थिति में रखें ताकि आप उनकी परिस्थितियों को समझ सकें।

➢ The more you listen to your patients, the better you would be able to diagnose the problem and come up with the best treatment plan for them.

➢ आप अपने मरीजों की बात जितना अधिक सुनेंगे, उतनी ही बेहतर तरीके से आप समस्या का निदान कर पाएंगे और उनके लिए सर्वोत्तम उपचार योजना तैयार कर पाएंगे।

➢ You must keep in mind that being an effective communicator is crucial in every aspect of your life.

➢ आपको यह बात ध्यान में रखनी चाहिए कि प्रभावी संचारक होना आपके जीवन के हर पहलू में महत्वपूर्ण है।

➢ Whether your private practice is already established or you are just starting out, creating a marketing strategy is essential in order to spread the word about your startup.

➢ चाहे आपका निजी व्यवसाय पहले से ही स्थापित हो या आप अभी शुरुआत कर रहे हों, अपने स्टार्टअप के बारे में जानकारी फैलाने के लिए मार्केटिंग रणनीति बनाना आवश्यक है।

➢ The best way to get your startup ahead is to start the marketing campaign before you launch your private practice as this will spread the word about your business.

➢ अपने स्टार्टअप को आगे बढ़ाने का सबसे अच्छा तरीका यह है कि आप अपना निजी व्यवसाय शुरू करने से पहले ही मार्केटिंग अभियान शुरू कर दें, क्योंकि इससे आपके व्यवसाय के बारे में लोगों को जानकारी मिलेगी।

Chapter 20

अध्याय 20

How to Create a Strong Online Presence of Your

अपनी कंपनी की मजबूत ऑनलाइन उपस्थिति कैसे बनाएं

Medical Practice?

मेडिकल अभ्यास करना?

"I used to think that cyberspace was fifty years away. What I thought was fifty

"मैं पहले सोचता था कि साइबरस्पेस पचास साल दूर है। जो मैं सोचता था वह पचास साल दूर था।"

years away, was only ten years away. And what I thought was ten years

सालों दूर, केवल दस साल दूर था। और जो मुझे दस साल लग रहे थे।

away... it was already here. I just wasn't aware of it yet."

दूर... यह पहले से ही यहाँ था। मुझे बस इसकी जानकारी नहीं थी।"

- Bruce Sterling

- ब्रूस स्टर्लिंग

As the world is continuously evolving, it is essential for business owners to not stay static. This evolution mostly has to do with the web which is why you need to create a strong and consistent online presence if you want to reach the maximum of your target audience.

दुनिया लगातार विकसित हो रही है, ऐसे में व्यवसाय मालिकों के लिए स्थिर न रहना आवश्यक है। यह विकास मुख्य रूप से वेब से संबंधित है, इसलिए यदि आप अपने लक्षित दर्शकों तक अधिकतम पहुंच बनाना चाहते हैं तो आपको एक मजबूत और निरंतर ऑनलाइन उपस्थिति बनानी होगी।

Having a web presence doesn't just mean creating a website and social media accounts. It doesn't stop there; it is important that you maintain a constant interaction with your audience by sharing important information about your private practice, offering general advice and tips about your related field and answering the queries of the people. In order to ensure that people know about the existence of your private practice and what it has to offer, you must actively work on establishing and maintaining your web presence.

वेब पर उपस्थिति का मतलब सिर्फ वेबसाइट और सोशल मीडिया अकाउंट बनाना ही नहीं है। बात यहीं खत्म नहीं होती; यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने निजी प्रैक्टिस के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी साझा करके, अपने संबंधित क्षेत्र के बारे में सामान्य सलाह और सुझाव देकर और लोगों के सवालों के जवाब देकर अपने दर्शकों के साथ निरंतर संपर्क बनाए रखें। यह सुनिश्चित करने के लिए कि लोगों को आपके निजी प्रैक्टिस के बारे में और यह क्या प्रदान करता है, पता चले, आपको अपनी वेब उपस्थिति स्थापित करने और बनाए रखने के लिए सक्रिय रूप से काम करना चाहिए।

People nowadays always lookup a business or a product/service online before they give it a try. Having a professional website makes the company legit. When people hear about your private practice, they are bound to search it online and if you don't have a professional website and social media pages, they would be reluctant to come to you. They are bound to find some other private practice instead. It is like if you don't have a web presence, you just don't exist. The website of the hospital should be easily accessible on smartphones (Figure 20.1).

आजकल लोग किसी भी व्यवसाय या उत्पाद/सेवा को आज़माने से पहले उसके बारे में ऑनलाइन जानकारी ज़रूर खोजते हैं। एक पेशेवर वेबसाइट कंपनी को विश्वसनीय बनाती है। जब लोगों को आपके निजी क्लिनिक के बारे में पता चलता है, तो वे निश्चित रूप से उसे

ऑनलाइन खोजेंगे और यदि आपके पास पेशेवर वेबसाइट और सोशल मीडिया पेज नहीं हैं, तो वे आपके पास आने से हिचकिचाएंगे। वे किसी अन्य निजी क्लिनिक को चुन लेंगे। यह ऐसा है जैसे अगर आपकी ऑनलाइन उपस्थिति नहीं है, तो आपका कोई अस्तित्व ही नहीं है। अस्पताल की वेबसाइट स्मार्टफोन पर आसानी से उपलब्ध होनी चाहिए (चित्र 20.1)।

61% of users
are unlikely to return to a
site if they had trouble
accessing it on mobile and
40% will visit
a competitor's site instead.

Figure 20.1: The Website should be Easily Accessible on Smartphones.

चित्र 20.1: वेबसाइट स्मार्टफोन पर आसानी से सुलभ होनी चाहिए।

Utilizing Social Media Marketing

सोशल मीडिया मार्केटिंग का उपयोग करना

Social media is one of the most powerful ways you can reach your existing and potential patients (Figure 20.2). People are already following and interacting with major businesses, brands and health care facilities on social media. This shows that if you don't create a social media presence, it means you are missing out on a major chance of reaching out to your target audience.

सोशल मीडिया आपके मौजूदा और संभावित रोगियों तक पहुंचने के सबसे शक्तिशाली तरीकों में से एक है (चित्र 20.2)। लोग पहले से ही सोशल मीडिया पर प्रमुख व्यवसायों, ब्रांडों और स्वास्थ्य देखभाल सुविधाओं को फॉलो कर रहे हैं और उनसे बातचीत कर रहे हैं। इससे पता चलता है कि यदि आप सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति नहीं बनाते हैं, तो इसका मतलब है कि आप अपने लक्षित दर्शकों तक पहुंचने का एक बड़ा अवसर खो रहे हैं।

Social media became popular after the success of Facebook and it kept on evolving and flourishing as many companies started utilizing these social media platforms for marketing purposes. From health care facilities to

restaurants, home-based businesses and more, all have started benefiting from social media marketing. This has created a way for businesses to connect with their target audience on a personal level.

फेसबुक की सफलता के बाद सोशल मीडिया लोकप्रिय हुआ और कंपनियों द्वारा मार्केटिंग के लिए इन सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म्स का उपयोग शुरू करने के साथ ही इसका विकास और विस्तार होता चला गया। स्वास्थ्य सेवा संस्थानों से लेकर रेस्तरां, घर-आधारित व्यवसाय और अन्य सभी सोशल मीडिया मार्केटिंग से लाभ उठा रहे हैं। इससे व्यवसायों को अपने लक्षित दर्शकों से व्यक्तिगत स्तर पर जुड़ने का एक तरीका मिल गया है।

Tips for Effective Social Media Marketing
Try to add value to your online community
Use attractive visuals when posting content.
Be Timely and consistent.
Choose your platforms carefully
Join relevant online forums and groups.
Define your business goals.
Encourage reviews from patients

Figure 20.2: Tips for Effective Social Media Marketing

चित्र 20.2: प्रभावी सोशल मीडिया मार्केटिंग के लिए सुझाव

In order to effectively utilize social media marketing for your private practice, you need to consider the following tips:

अपने निजी व्यवसाय के लिए सोशल मीडिया मार्केटिंग का प्रभावी ढंग से उपयोग करने के लिए, आपको निम्नलिखित सुझावों पर विचार करना चाहिए:

Humanizing your Practice

अपने अभ्यास को मानवीय बनाना

By utilizing social media, your private practice becomes personalized and relatable to your target audience. People prefer engaging with people instead of intimidating and detached companies. Just like patients prefer to engage more with health care professionals that are kind and compassionate. They relate to them more and it is easier for them to be more open and comfortable with them. Similarly, interacting with your private practice on social media platforms, make it more comfortable for them to engage and relate to your private practice. They would start looking at your practice as a relatable entity that they can easily reach out to when they need to and it would be far easier for them to select your private practice when they need to visit a health care professional in your specialty since they already would be comfortable with you.

सोशल मीडिया का उपयोग करके, आपका निजी क्लिनिक आपके लक्षित दर्शकों के लिए व्यक्तिगत और अधिक जुड़ावपूर्ण बन जाता है। लोग डराने वाली और अलग-थलग कंपनियों के बजाय लोगों से जुड़ना पसंद करते हैं। ठीक वैसे ही जैसे मरीज़ दयालु और सहानुभूतिपूर्ण स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों से जुड़ना पसंद करते हैं। वे उनसे अधिक जुड़ाव महसूस करते हैं और उनके साथ खुलकर और सहजता से बात कर पाते हैं। इसी तरह, सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर आपके निजी क्लिनिक के साथ संवाद करने से, ग्राहकों के लिए आपके साथ जुड़ना और संबंध बनाना आसान हो जाता है। वे आपके क्लिनिक को एक भरोसेमंद संस्था के रूप में देखने लगेंगे, जिससे वे ज़रूरत पड़ने पर आसानी से संपर्क कर सकते हैं, और आपके साथ सहज महसूस करने के कारण, जब उन्हें आपकी विशेषज्ञता के किसी स्वास्थ्य सेवा पेशेवर से मिलने की आवश्यकता होगी, तो आपके निजी क्लिनिक को चुनना उनके लिए कहीं अधिक आसान होगा।

Incorporating Visual Media

दृश्य मीडिया को शामिल करना

One important thing to keep in mind is that it is far easier for individuals to remember images rather than facts. You must have heard the saying, *"A picture is worth a thousand words."* It is highly recommended that you utilize appropriate images to make your private practice more memorable. For this, you can make use of Instagram, a platform that has become popular because of its visually appealing marketing. The best thing about it is that you can easily share the content you post on Instagram to your other social media profiles like on Facebook, Twitter and more. Whether you share images of your newly built private practice to show off the ambience and modern facilities you have to offer, you can also make infographics of a disorder sharing basic facts and details about it to spread awareness; you can create a short video to explain a common health issue and how to prevent it and so on. There is a lot to play around with when posting visual media. It is one of the most effective ways of ensuring that your target audience, your followers and your fans keep your private practice in mind.

एक महत्वपूर्ण बात जो ध्यान में रखनी चाहिए वह यह है कि लोगों को तथ्यों की तुलना में चित्र अधिक आसानी से याद रहते हैं। आपने यह कहावत तो सुनी ही होगी, "एक तस्वीर हज़ार शब्दों के बराबर होती है।" यह अत्यधिक अनुशंसित है कि आप अपने निजी क्लिनिक को अधिक यादगार बनाने के लिए उपयुक्त चित्रों का उपयोग करें। इसके लिए आप इंस्टाग्राम का उपयोग कर सकते हैं, जो अपने आकर्षक मार्केटिंग तरीकों के कारण लोकप्रिय हो चुका है। इसकी सबसे अच्छी बात यह है कि आप इंस्टाग्राम पर पोस्ट की गई सामग्री को फेसबुक, ट्विटर आदि जैसे अपने अन्य सोशल मीडिया प्रोफाइल पर आसानी से साझा कर सकते हैं। चाहे आप अपने नए बने निजी क्लिनिक की तस्वीरें साझा करके उसके माहौल और आधुनिक

सुविधाओं को दिखाएं, या किसी बीमारी के बारे में बुनियादी तथ्य और जानकारी साझा करते हुए इन्फोग्राफिक बनाकर जागरूकता फैलाएं; या किसी आम स्वास्थ्य समस्या और उससे बचाव के तरीकों को समझाने के लिए एक छोटा वीडियो बनाएं, आदि। दृश्य मीडिया पोस्ट करते समय प्रयोग करने के लिए बहुत कुछ है। यह सुनिश्चित करने के सबसे प्रभावी तरीकों में से एक है कि आपके लक्षित दर्शक, आपके अनुयायी और आपके प्रशंसक आपके निजी क्लिनिक को याद रखें।

Getting to Know the Audience

श्रोताओं को जानना

Your entire social media marketing campaign must be based on your target audience. Just like traditional marketing and advertising, you need to understand your audience better and create content to attract them accordingly; you have to do the same thing when you create content for social media marketing. Being a health care facility, you can still utilize the same marketing tools that are used by other sectors and industries to understand their audience. You can use surveys, polls and other research methods to ask questions and get opinions from your target audience. This will help you in understanding what your target audience is looking for and you would be able to create the right strategies to provide them with what they are looking for. The more you understand your audience, the better and more relatable your content would be for them.

आपका संपूर्ण सोशल मीडिया मार्केटिंग अभियान आपके लक्षित दर्शकों पर आधारित होना चाहिए। पारंपरिक मार्केटिंग और विज्ञापन की तरह ही, आपको अपने दर्शकों को बेहतर ढंग से समझना होगा और उन्हें आकर्षित करने के लिए सामग्री तैयार करनी होगी; सोशल मीडिया मार्केटिंग के लिए सामग्री तैयार करते समय भी आपको यही करना होगा। एक स्वास्थ्य सेवा संस्थान होने के नाते, आप अन्य क्षेत्रों और उद्योगों द्वारा अपने दर्शकों को समझने

के लिए उपयोग किए जाने वाले मार्केटिंग टूल्स का उपयोग कर सकते हैं। आप सर्वेक्षण, जनमत सर्वेक्षण और अन्य शोध विधियों का उपयोग करके अपने लक्षित दर्शकों से प्रश्न पूछ सकते हैं और उनकी राय जान सकते हैं। इससे आपको यह समझने में मदद मिलेगी कि आपके लक्षित दर्शक क्या चाहते हैं और आप उन्हें उनकी ज़रूरतों के अनुसार सामग्री प्रदान करने के लिए सही रणनीतियाँ बना सकेंगे। आप अपने दर्शकों को जितना बेहतर समझेंगे, आपकी सामग्री उनके लिए उतनी ही बेहतर और प्रासंगिक होगी।

Understanding the Media Tools

मीडिया उपकरणों को समझना

There are numerous ways that you can use social media marketing. The best social media tools are Twitter, Facebook and Instagram. Even if you can't follow other social media platforms, make sure your private practice has a presence on these three platforms and also ensure that the profiles are active there. Aside from this, there are several apps and tools that can aid in boosting your social media skills. For instance, there are apps that can help you schedule a month's worth of posts on all your social media platforms.

सोशल मीडिया मार्केटिंग के कई तरीके हैं। ट्विटर, फेसबुक और इंस्टाग्राम सबसे अच्छे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म हैं। अगर आप दूसरे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म्स को फॉलो नहीं कर सकते, तो भी सुनिश्चित करें कि आपका क्लिनिक इन तीनों प्लेटफॉर्म्स पर मौजूद हो और आपके प्रोफाइल एक्टिव रहें। इसके अलावा, कई ऐप्स और टूल्स हैं जो आपकी सोशल मीडिया स्किल्स को बेहतर बनाने में मदद कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, ऐसे ऐप्स हैं जो आपको अपने सभी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म्स पर एक महीने के पोस्ट शेड्यूल करने में मदद कर सकते हैं।

This way you only have to spend a little bit of effort in scheduling your posts for the entire month and just take a few seconds to share the post when you want to. Some paid apps even do the posting for you; just schedule the time

you want the post to be posted on social media platforms and even if you aren't online, that app will post the content for you.

इस तरह आपको पूरे महीने के लिए पोस्ट शेड्यूल करने में बस थोड़ी सी मेहनत करनी होगी और जब चाहें पोस्ट शेयर करने में बस कुछ सेकंड लगेंगे। कुछ पेड ऐप्स तो आपके लिए पोस्टिंग भी कर देते हैं; बस सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर पोस्ट करने का समय शेड्यूल करें और अगर आप ऑनलाइन नहीं भी हैं, तो भी वह ऐप आपके लिए कंटेंट पोस्ट कर देगा।

Sharing a Simple and Strong Message

एक सरल और सशक्त संदेश साझा करना

All through your social media marketing, it is important that you are promoting a clear, simple and strong message with your content. Keep in mind that an effective presence on social media must have a succinct message which leaves a lasting impression on your audience. Therefore, think about your private practice, the services you offer, the way you want to portray yourself to the audience, what the audience or potential patients want from you and then create an appropriate and clear message which resonates with your target audience.

सोशल मीडिया मार्केटिंग के दौरान, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने कंटेंट के माध्यम से एक स्पष्ट, सरल और सशक्त संदेश को बढ़ावा दें। ध्यान रखें कि सोशल मीडिया पर प्रभावी उपस्थिति के लिए एक संक्षिप्त संदेश आवश्यक है जो आपके दर्शकों पर स्थायी प्रभाव छोड़े। इसलिए, अपने निजी व्यवसाय, अपनी सेवाओं, दर्शकों के सामने अपनी छवि, और संभावित ग्राहकों की अपेक्षाओं के बारे में सोचें और फिर एक उपयुक्त और स्पष्ट संदेश तैयार करें जो आपके लक्षित दर्शकों को प्रभावित करे।

Although social media market appears to be simple and easy to navigate, there are various things and strategies that can make a major difference between struggling to succeed and earning global recognition. Remember to be

innovative and unique with your approach as whatever is new on social media is the most popular. You would require constant creativity and innovation to come up with some effective techniques.

हालांकि सोशल मीडिया का बाज़ार सरल और सहज लगता है, लेकिन कई ऐसी चीज़ें और रणनीतियाँ हैं जो सफलता के लिए संघर्ष करने और वैश्विक पहचान हासिल करने के बीच बड़ा अंतर पैदा कर सकती हैं। याद रखें, अपने दृष्टिकोण में नवीनता और विशिष्टता लाएँ, क्योंकि सोशल मीडिया पर जो भी नया होता है, वही सबसे लोकप्रिय होता है। प्रभावी तकनीकें विकसित करने के लिए आपको निरंतर रचनात्मकता और नवाचार की आवश्यकता होगी।

Role of Social Media in Medical Tourism and Medical Treatment Beyond Borders

चिकित्सा पर्यटन और सीमाओं से परे चिकित्सा उपचार में सोशल मीडिया की भूमिका

We would like to share our experience on how social media can be used as a special tool for medical tourism by the doctor to reach out more widely and built new relationships and professional associations. These interactions can sometimes reach internationally and help in building bridges across borders in what is increasingly becoming a global village. We all know that technology has undergone a huge revolution in recent times and has also impacted the field of medical education and treatment. The place of big, unwieldy books has been taken over in many instances by slim computers and sleek smartphones. With communication becoming so fast, social media has caught on and has attracted hoards of users all over the world. These sites as well as others help us remain in touch with professional colleagues and stay abreast of the latest developments. With the availability of sophisticated and inexpensive

recording and editing devices and software, surgical videos can now be easily made and shared with colleagues through various websites and social media.

हम अपना अनुभव साझा करना चाहते हैं कि कैसे डॉक्टर चिकित्सा पर्यटन के लिए सोशल मीडिया का उपयोग एक विशेष उपकरण के रूप में कर सकते हैं, जिससे वे अधिक व्यापक स्तर पर संपर्क स्थापित कर सकें और नए संबंध और पेशेवर संगठन बना सकें। ये संपर्क कभी-कभी अंतरराष्ट्रीय स्तर पर भी पहुँच सकते हैं और तेजी से वैश्विक होते जा रहे इस समाज में सीमाओं के पार संबंध स्थापित करने में सहायक हो सकते हैं। हम सभी जानते हैं कि हाल के समय में प्रौद्योगिकी में एक बड़ा बदलाव आया है और इसने चिकित्सा शिक्षा और उपचार के क्षेत्र को भी प्रभावित किया है। कई मामलों में भारी-भरकम किताबों की जगह अब पतले कंप्यूटर और आधुनिक स्मार्टफोन ने ले ली है। संचार की गति इतनी तेज होने के कारण, सोशल मीडिया का प्रचलन बढ़ गया है और इसने दुनिया भर में बड़ी संख्या में उपयोगकर्ताओं को आकर्षित किया है। ये साइटें और अन्य प्लेटफॉर्म हमें पेशेवर सहयोगियों के साथ संपर्क में रहने और नवीनतम विकासों से अवगत रहने में मदद करते हैं। आधुनिक और सस्ते रिकॉर्डिंग और एडिटिंग उपकरणों और सॉफ्टवेयर की उपलब्धता के साथ, सर्जिकल वीडियो अब आसानी से बनाए जा सकते हैं और विभिन्न वेबसाइटों और सोशल मीडिया के माध्यम से सहयोगियों के साथ साझा किए जा सकते हैं।

Medical Tourism: Connecting Through YouTube

मेडिकल टूरिज्म: यूट्यूब के माध्यम से जुड़ना

My interest in documentation and sharing eye surgery prompted us to make a YouTube channel dedicated to ophthalmic surgical videos (http://www.youtube.com/user/drsureshkpandey) which has attracted many views (100,000) and subscribers (20,000). This helped us make new connections with medical colleagues and it was our privilege to have 50 ophthalmologists come over to SuVi Eye Institute & Lasik Laser Center, Kota, India for training at high-volume eye center from USA, UK, Europe, Middle

East, Azerbaijan and Australia. Their journey from a distant country to a non-metro Indian city (Kota, Rajasthan) is a testament to the rising influence of social media interactions.

नेत्र शल्य चिकित्सा के दस्तावेज़ीकरण और साझा करने में मेरी रुचि ने हमें नेत्र शल्य चिकित्सा वीडियो के लिए समर्पित एक यूट्यूब चैनल (http://www.youtube.com/user/drsureshkpandey) बनाने के लिए प्रेरित किया, जिसे बड़ी संख्या में व्यूज़ (100,000) और सब्सक्राइबर्स (20,000) मिले हैं। इससे हमें चिकित्सा जगत के सहयोगियों से नए संबंध बनाने में मदद मिली और यह हमारे लिए सौभाग्य की बात थी कि अमेरिका, ब्रिटेन, यूरोप, मध्य पूर्व, अज़रबैजान और ऑस्ट्रेलिया से 50 नेत्र रोग विशेषज्ञ प्रशिक्षण के लिए सुवी आई इंस्टीट्यूट एंड लेसिक लेजर सेंटर, कोटा, भारत आए। एक दूर देश से भारत के एक छोटे शहर (कोटा, राजस्थान) तक की उनकी यात्रा सोशल मीडिया के बढ़ते प्रभाव का प्रमाण है।

Transcending Borders

सीमाओं से परे

While connecting with doctors from far away is a great experience, the real adventure of social media is in being able to connect with patients and the general public. The medical profession has always moved beyond borders, an example being Doctors Sans Borders and ORBIS aircraft being another glorious example of teaching and medical services beyond borders.

दूर-दराज के डॉक्टरों से जुड़ना एक शानदार अनुभव है, लेकिन सोशल मीडिया का असली रोमांच मरीजों और आम जनता से जुड़ने में है। चिकित्सा क्षेत्र हमेशा से सीमाओं से परे रहा है, उदाहरण के लिए डॉक्टर्स सैन्स बॉर्डर्स और ऑर्बिस विमान, जो सीमाओं से परे शिक्षण और चिकित्सा सेवाओं के शानदार उदाहरण हैं।

Medical Tourism: A Journey From Karachi to Kota

चिकित्सा पर्यटन: कराची से कोटा तक का सफर

India and Pakistan share a troubled border despite many efforts for peace. Many patients, especially children, have come over to India from Pakistan to receive medical treatment as well as surgical procedures at some big institutions. However, the story shared here is of Mr. Fahim Uddin, a software engineer (working at the Orthopedic and Medical Institute, Karachi, Pakistan), who was a myope and had developed cataracts at about 40 years of age. His own Internet search had led him to Intraocular Lens (IOL) websites and he decided he wanted a particular multifocal IOL (Tecnis Multifocal IOL, Johnson and Johnson, USA) that was not available in Pakistan at that time. He then searched for the IOL in India and found many videos that I had posted on the implantation of this IOL. He communicated with us through social media and after a few interactions, developed so much trust that he decided to come to India for the surgery.

शांति के लिए कई प्रयासों के बावजूद भारत और पाकिस्तान की सीमा पर तनाव बना हुआ है। कई मरीज़, विशेषकर बच्चे, चिकित्सा उपचार और कुछ बड़े संस्थानों में शल्य चिकित्सा कराने के लिए पाकिस्तान से भारत आए हैं। हालांकि, यहां बताई जा रही कहानी श्री फहीम उद्दीन की है, जो एक सॉफ्टवेयर इंजीनियर हैं (पाकिस्तान के कराची स्थित ऑर्थोपेडिक एंड मेडिकल इंस्टीट्यूट में कार्यरत)। उन्हें मायोपिया (निकट दृष्टि दोष) था और लगभग 40 वर्ष की आयु में उन्हें मोतियाबिंद हो गया था। इंटरनेट पर खोज करते हुए उन्हें इंट्राओकुलर लेंस (आईओएल) से संबंधित वेबसाइटें मिलीं और उन्होंने एक विशेष मल्टीफोकल आईओएल (टेक्निस मल्टीफोकल आईओएल, जॉनसन एंड जॉनसन, यूएसए) लगवाने का निर्णय लिया, जो उस समय पाकिस्तान में उपलब्ध नहीं था। उन्होंने भारत में इस आईओएल की खोज की और मेरे द्वारा पोस्ट किए गए इस आईओएल के प्रत्यारोपण से संबंधित कई वीडियो देखे। उन्होंने सोशल मीडिया के माध्यम से हमसे संपर्क किया और कुछ मुलाकातों के बाद उन्हें इतना भरोसा हो गया कि उन्होंने सर्जरी के लिए भारत आने का फैसला किया।

Mr. Fahim came over on a medical VISA that was issued by the Indian Embassy in Karachi, Pakistan after thorough scrutiny. He underwent cataract surgery in

both eyes with the multifocal IOL of his choice at SuVi Eye Institute, Kota in July 2012 and was extremely happy with the results. He even watched a Bollywood movie (Bol Bachchan) in the theater immediately after surgery and toured the city and was thrilled with the excellent vision he had at both, distance and near without glasses, with no significant night vision problems either. The fact that he had come over from Karachi, Pakistan for his eye surgery made him somewhat of a mini-celebrity and his visit was well covered by the local media. A program- 'Spreading Light Across the Border' (Aman Ki Roshni) was organized during his visit and Mayor of the City, the Inspector General of Police and some other prominent personalities of the city participated in it. The speakers emphasized that with the help of social media, the patient came to know about the Center in India and he undertook this journey from Karachi to Kota. His visit to India was a unique case of human trust and empathy that knew no boundaries, neither political nor religious. When it comes to interpersonal interactions, Indians and Pakistanis have always been very warm to each other and this was just another reinforcement of the need for the two neighbors to live like friendly neighbors.

श्री फहीम कराची, पाकिस्तान स्थित भारतीय दूतावास द्वारा गहन जांच के बाद जारी किए गए मेडिकल वीजा पर भारत आए थे। जुलाई 2012 में कोटा के सुवी आई इंस्टीट्यूट में उनकी पसंद के मल्टीफोकल आईओएल के साथ दोनों आंखों का मोतियाबिंद का ऑपरेशन हुआ और वे परिणामों से बेहद खुश थे। ऑपरेशन के तुरंत बाद उन्होंने थिएटर में एक बॉलीवुड फिल्म (बोल बच्चन) भी देखी और शहर का भ्रमण किया। वे बिना चश्मे के पास और दूर दोनों जगह की बेहतरीन दृष्टि से बेहद उत्साहित थे, और उन्हें रात्रि दृष्टि संबंधी कोई खास समस्या भी नहीं थी। कराची, पाकिस्तान से नेत्र शल्य चिकित्सा के लिए आने के कारण वे एक तरह से सेलिब्रिटी बन गए और स्थानीय मीडिया ने उनकी यात्रा को खूब कवर किया। उनकी यात्रा के दौरान 'सीमा पार रोशनी फैलाना' (अमन की रोशनी) नामक एक कार्यक्रम आयोजित किया गया, जिसमें शहर के मेयर, पुलिस महानिरीक्षक और शहर की कुछ अन्य

प्रमुख हस्तियों ने भाग लिया। वक्ताओं ने इस बात पर जोर दिया कि सोशल मीडिया की मदद से ही मरीज को भारत में स्थित इस केंद्र के बारे में पता चला और उन्होंने कराची से कोटा तक की यह यात्रा की। भारत की उनकी यात्रा मानवीय विश्वास और सहानुभूति का एक अनूठा उदाहरण थी, जिसने राजनीतिक या धार्मिक, किसी भी सीमा को नहीं माना। आपसी संबंधों की बात करें तो, भारतीय और पाकिस्तानी हमेशा से एक-दूसरे के प्रति बहुत सौहार्दपूर्ण रहे हैं और यह यात्रा दोनों पड़ोसियों के लिए मैत्रीपूर्ण पड़ोसियों की तरह रहने की आवश्यकता को और भी पुष्ट करती है।

Utilization of Social Media at our Practice *When a patient comes for a check-up at our practice (at SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center in Kota, Rajasthan, India), our team members ask him/her about the purpose of his visit and complaints related to eyes. They also ask him/her about the use of smartphone/digital devices. During the conversation, the team member also shows the Facebook page related to the digital vision syndrome and asks him to like the page to get regular updates. We use staff members with good communication skills and soft-spoken staff to perform this job. While they are waiting for their detailed eye check-up, the staff also explains the history of the first artificial Intraocular Lens (IOL) implantation done at St Thomas Hospital in London (UK) by Sir Nicholas Harold Ridley. They are also told about the history of suture-less phacoemulsification cataract surgery done by Dr. Charles David Kelman. They are also asked and explained about the Eye Bank and seek their support for the eye donation movement. Most patients are very happy to get the extra information and also extend their support for the social cause. They also give excellent feedback about our services on the Google Page of our Hospital and this has helped our practice to become one of the highly-rated eye practices in India.*

हमारे क्लिनिक में सोशल मीडिया का उपयोग: जब कोई मरीज हमारे क्लिनिक (सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर, कोटा, राजस्थान, भारत) में चेक-अप के लिए आता है, तो हमारी टीम के सदस्य उनसे उनके आने का उद्देश्य और आंखों से संबंधित शिकायतों के बारे में पूछते हैं। वे उनसे स्मार्टफोन/डिजिटल उपकरणों के उपयोग के बारे में भी पूछते हैं। बातचीत के दौरान, टीम के सदस्य उन्हें डिजिटल विजन सिंड्रोम से संबंधित फेसबुक पेज दिखाते हैं और नियमित अपडेट प्राप्त करने के लिए पेज को लाइक करने का अनुरोध करते हैं। इस कार्य के लिए हम अच्छे संवाद कौशल वाले और मृदुभाषी कर्मचारियों को नियुक्त करते हैं। विस्तृत नेत्र जांच की प्रतीक्षा करते समय, कर्मचारी उन्हें लंदन (यूके) के सेंट थॉमस अस्पताल में सर निकोलस हेरोल्ड रिडले द्वारा किए गए पहले कृत्रिम इंट्राओकुलर लेंस (आईओएल) प्रत्यारोपण के इतिहास के बारे में भी बताते हैं। उन्हें डॉ. चार्ल्स डेविड केलमैन द्वारा की गई बिना टांके वाली फेकोइमल्सीफिकेशन मोतियाबिंद सर्जरी के इतिहास के बारे में भी बताया जाता है। उनसे आई बैंक के बारे में भी पूछा जाता है और उन्हें नेत्रदान अभियान के लिए समर्थन मांगा जाता है। अधिकांश मरीज़ अतिरिक्त जानकारी पाकर बहुत प्रसन्न होते हैं और सामाजिक कार्य में अपना सहयोग भी देते हैं। वे हमारे अस्पताल के गूगल पेज पर हमारी सेवाओं के बारे में उत्कृष्ट प्रतिक्रिया भी देते हैं, जिससे हमारा क्लिनिक भारत के सर्वश्रेष्ठ नेत्र चिकित्सालयों में से एक बन गया है।

Website Designing

वेबसाइट डिजाइनिंग

Health care organizations face expanded challenges since the web has become a growing and vital requirement for this sector. No matter which specialty you belong to, you would be faced with newer challenges with digital media since it keeps evolving and changing. Consumer behavior, changing marketplace and competition are all major parts of this mix. In order to stay on top of this mix, the first and foremost thing you need to initiate the right way is your website. All industries have their own set of standards for websites. While

most of them are rather similar, health care facilities must be mindful about the fact that the majority of individuals who visit their website are doing so because of an emergency or due to some health issue they urgently want to take care of.

स्वास्थ्य सेवा संगठनों को कई चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है क्योंकि वेब इस क्षेत्र की एक बढ़ती और महत्वपूर्ण आवश्यकता बन गई है। आप चाहे किसी भी विशेषज्ञता से जुड़े हों, डिजिटल मीडिया के निरंतर विकास और परिवर्तन के कारण आपको नई चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा। उपभोक्ता व्यवहार, बदलता बाजार और प्रतिस्पर्धा, ये सभी इस परिदृश्य के प्रमुख हिस्से हैं। इस परिदृश्य में अग्रणी बने रहने के लिए, सबसे पहली और महत्वपूर्ण चीज जो आपको सही तरीके से शुरू करनी चाहिए, वह है आपकी वेबसाइट। सभी उद्योगों के वेबसाइटों के अपने-अपने मानक होते हैं। हालांकि इनमें से अधिकांश मानक काफी हद तक समान हैं, स्वास्थ्य सेवा संस्थानों को इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि उनकी वेबसाइट पर आने वाले अधिकांश लोग किसी आपात स्थिति या किसी स्वास्थ्य समस्या के कारण आते हैं जिसका वे तत्काल समाधान चाहते हैं।

This is the reason why, your private practice must aim to follow certain standards for their websites, including:

यही कारण है कि आपके निजी प्रैक्टिस को अपनी वेबसाइटों के लिए कुछ मानकों का पालन करने का लक्ष्य रखना चाहिए, जिनमें शामिल हैं:

- Have easy navigation to help the users look through information quickly
- उपयोगकर्ताओं को जानकारी को शीघ्रता से देखने में सहायता करने के लिए आसान नेविगेशन की सुविधा प्रदान करें।

and easily.

और आसानी से।

- Offer commonly accesses files and information from a central location.

• यह ऑफर आमतौर पर एक केंद्रीय स्थान से फाइलों और सूचनाओं तक पहुंच प्रदान करता है।

• Be easy to access on mobile devices.

• मोबाइल उपकरणों पर आसानी से उपलब्ध हो।

When you are deciding on the website design and layout, make sure you keep these major points in your mind. If your website doesn't incorporate these major elements, it won't be able to accurately and quickly serve the users in emergency situations which would make your website ineffective.

वेबसाइट के डिज़ाइन और लेआउट का चुनाव करते समय, इन मुख्य बिंदुओं को ध्यान में रखें। यदि आपकी वेबसाइट में ये मुख्य तत्व शामिल नहीं होंगे, तो आपातकालीन स्थितियों में यह उपयोगकर्ताओं को सटीक और त्वरित सहायता प्रदान नहीं कर पाएगी, जिससे आपकी वेबसाइट अप्रभावी हो जाएगी।

Here are some useful and effective tips that can help you in creating an ideal web design for your private practice's website:

यहां कुछ उपयोगी और प्रभावी सुझाव दिए गए हैं जो आपके निजी प्रैक्टिस की वेबसाइट के लिए एक आदर्श वेब डिजाइन बनाने में आपकी मदद कर सकते हैं:

Clear and Simple Navigation

स्पष्ट और सरल नेविगेशन

Navigation is indeed the most important element in the web design of any website. However, for a private clinic, as mentioned above, a majority of the users would be in a hurry to get the information. Therefore, it is important that your website has easy navigation which is concise, clear and understood easily. If your website doesn't have easy and clear navigation, it is highly likely

that the users would opt for a different website and thereby another private practice or health care facility.

किसी भी वेबसाइट के वेब डिज़ाइन में नेविगेशन सबसे महत्वपूर्ण तत्व है। हालांकि, जैसा कि ऊपर बताया गया है, एक निजी क्लिनिक के लिए, अधिकांश उपयोगकर्ता जानकारी प्राप्त करने की जल्दी में होंगे। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि आपकी वेबसाइट में आसान नेविगेशन हो जो संक्षिप्त, स्पष्ट और आसानी से समझ में आने वाला हो। यदि आपकी वेबसाइट में आसान और स्पष्ट नेविगेशन नहीं है, तो संभावना है कि उपयोगकर्ता किसी दूसरी वेबसाइट का विकल्प चुनेंगे और इस प्रकार किसी अन्य निजी क्लिनिक या स्वास्थ्य सेवा केंद्र की ओर रुख करेंगे।

Ideally, the web design must include a menu at the top of your homepage with 5 to 6 key items. When hovering on these items, the menu can expand to showcase more options that the users can click on to get more information.

आदर्श रूप से, वेब डिज़ाइन में होमपेज के शीर्ष पर 5 से 6 मुख्य आइटम वाला एक मेनू होना चाहिए। इन आइटम पर माउस ले जाने पर, मेनू खुल कर और विकल्प प्रदर्शित कर सकता है, जिन पर क्लिक करके उपयोगकर्ता अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

For instance, the menu on your homepage can include items like Staff, Services, Patients, Visitors and Contact Us. When the users hover on the option of Patients, the menu can show more options like Emergency Information, Inpatient Procedures, Forms for New Patients and more. This will help in keeping your menu concise and will help in maintaining a clean home page. This also provides a clear structure and format which is easier for all users to follow and understand.

उदाहरण के लिए, आपके होमपेज के मेनू में स्टाफ, सेवाएं, मरीज, आगंतुक और हमसे संपर्क करें जैसे आइटम शामिल हो सकते हैं। जब उपयोगकर्ता मरीज विकल्प पर माउस ले जाते हैं, तो मेनू में आपातकालीन जानकारी, अस्पताल में भर्ती मरीजों की प्रक्रियाएं, नए मरीजों के

लिए फॉर्म आदि जैसे और विकल्प दिखाई दे सकते हैं। इससे आपका मेनू संक्षिप्त रहेगा और होमपेज साफ-सुथरा दिखेगा। साथ ही, इससे एक स्पष्ट संरचना और प्रारूप मिलता है जिसे सभी उपयोगकर्ता आसानी से समझ सकते हैं।

This will further assist in keeping the users engaged with the content; they would know where to get the relevant information they are looking for and would motivate them to spend more time browsing your website. As a result, there would be fewer bounce rates and positive signals would be sent to Google which can further enhance your efforts for SEO.

इससे उपयोगकर्ताओं को सामग्री से जोड़े रखने में और मदद मिलेगी; उन्हें पता होगा कि वे जिस जानकारी की तलाश कर रहे हैं वह कहां मिलेगी और इससे उन्हें आपकी वेबसाइट पर अधिक समय बिताने की प्रेरणा मिलेगी। परिणामस्वरूप, बाउंस रेट कम होगा और Google को सकारात्मक संकेत मिलेंगे, जिससे SEO के लिए आपके प्रयासों को और बढ़ावा मिलेगा।

Mobile-Friendly and Responsive Design

मोबाइल-अनुकूल और प्रतिक्रियाशील डिज़ाइन

The website design for health care organizations and facilities must follow the mobile-friendly standards of today. If the website isn't responsive, meaning if it doesn't resize automatically to show the content without the need for excessive scrolling and pinch zooming on mobile devices, it must be immediately redesigned.

स्वास्थ्य सेवा संगठनों और सुविधाओं की वेबसाइट डिज़ाइन को आज के मोबाइल-अनुकूल मानकों का पालन करना चाहिए। यदि वेबसाइट रिस्पॉन्सिव नहीं है, यानी यदि यह मोबाइल उपकरणों पर अत्यधिक स्क्रॉलिंग और पिंच ज़ूमिंग की आवश्यकता के बिना सामग्री प्रदर्शित करने के लिए स्वचालित रूप से आकार नहीं बदलती है, तो इसे तुरंत फिर से डिज़ाइन किया जाना चाहिए।

A responsive design is a web design that is virtually future proof, that enables your website to adjust dynamically to properly display on devices and browsers of all sizes and shapes. This will keep individuals, who are most likely searching on their phones in a hurry, to avoid scrolling and zooming in and out to find the address and phone number of your private practice.

रिस्पॉन्सिव डिज़ाइन एक ऐसा वेब डिज़ाइन है जो लगभग भविष्य के लिए तैयार है, जिससे आपकी वेबसाइट सभी आकार और प्रकार के डिवाइस और ब्राउज़र पर सही ढंग से प्रदर्शित होने के लिए गतिशील रूप से समायोजित हो जाती है। इससे उन लोगों को, जो संभवतः अपने फ़ोन पर जल्दी में खोज रहे हैं, आपके निजी क्लिनिक का पता और फ़ोन नंबर खोजने के लिए स्क्रॉल करने और ज़ूम इन और ज़ूम आउट करने की ज़रूरत नहीं पड़ेगी।

This will ensure that the website of your private practice offers a reliable experience to anyone who visits, right now or in the future, through whichever device they are using.

इससे यह सुनिश्चित होगा कि आपके निजी क्लिनिक की वेबसाइट पर आने वाले किसी भी व्यक्ति को, चाहे वह अभी या भविष्य में किसी भी डिवाइस का उपयोग कर रहा हो, एक विश्वसनीय अनुभव प्रदान किया जाए।

Mobile Optimization

मोबाइल अनुकूलन

Majority of people search online using their mobile phones since it is readily available and takes a few seconds to search on the web instead of on laptops and computers. This indicates that it is essential to also make your website mobile-friendly. The recent Google update also takes into account the mobile-friendliness of the websites in order to rank the websites. Therefore, make sure that you create a website that is mobile optimized otherwise you will merely have a website that isn’t reaching its full potential.

अधिकांश लोग ऑनलाइन खोज करने के लिए अपने मोबाइल फोन का उपयोग करते हैं क्योंकि यह आसानी से उपलब्ध होता है और लैपटॉप और कंप्यूटर की तुलना में वेब पर खोज करने में कुछ सेकंड लगते हैं। इससे पता चलता है कि अपनी वेबसाइट को मोबाइल-फ्रेंडली बनाना भी आवश्यक है। Google के हालिया अपडेट में वेबसाइटों की रैंकिंग तय करते समय उनकी मोबाइल-फ्रेंडलीनेस को भी ध्यान में रखा गया है। इसलिए, सुनिश्चित करें कि आपकी वेबसाइट मोबाइल के लिए अनुकूलित हो, अन्यथा आपकी वेबसाइट अपनी पूरी क्षमता का उपयोग नहीं कर पाएगी।

Inclusion of Important Details

महत्वपूर्ण विवरणों का समावेश

It is essential that the website of your private practice includes all relevant information and details which the users might require. For instance, it should mention the exact location of your private practice, operating time for all offices and departments, all the relevant phone numbers as well as email addresses. The users must access all this information through your home page, under the Contact Us item on the main menu. You can even place this information on the website's footer so that the users can quickly scroll down to get the contact details of your private practice.

यह आवश्यक है कि आपके निजी क्लिनिक की वेबसाइट में वे सभी प्रासंगिक जानकारी और विवरण शामिल हों जिनकी उपयोगकर्ताओं को आवश्यकता हो सकती है। उदाहरण के लिए, इसमें आपके निजी क्लिनिक का सटीक स्थान, सभी कार्यालयों और विभागों के खुलने का समय, सभी प्रासंगिक फ़ोन नंबर और ईमेल पते शामिल होने चाहिए। उपयोगकर्ताओं को यह सारी जानकारी आपके होम पेज पर मुख्य मेनू के 'हमसे संपर्क करें' विकल्प के अंतर्गत मिलनी चाहिए। आप इस जानकारी को वेबसाइट के फ़ूटर में भी डाल सकते हैं ताकि उपयोगकर्ता आसानी से नीचे स्क्रॉल करके आपके निजी क्लिनिक के संपर्क विवरण प्राप्त कर सकें।

When you make this information clear and easily accessible, it ensures that all the users coming to your website in case of some emergency can reach your health care facility quickly without losing precious time in trying hard to locate the number and address.

जब आप इस जानकारी को स्पष्ट और आसानी से उपलब्ध कराते हैं, तो यह सुनिश्चित होता है कि किसी आपात स्थिति में आपकी वेबसाइट पर आने वाले सभी उपयोगकर्ता नंबर और पता खोजने में कीमती समय बर्बाद किए बिना, आपकी स्वास्थ्य सेवा सुविधा तक शीघ्रता से पहुंच सकें।

You must also make sure that your contact details are the same everywhere, including social media platforms, Google+ listing and any other pages where you ought to share the basic information and contact details of your private practice.

आपको यह भी सुनिश्चित करना होगा कि आपकी संपर्क जानकारी हर जगह एक जैसी हो, जिसमें सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, गूगल+ लिस्टिंग और कोई भी अन्य पेज शामिल हैं जहां आपको अपने निजी प्रैक्टिस की बुनियादी जानकारी और संपर्क विवरण साझा करना चाहिए।

Avoid burying this vital information within your website as this is a surefire way of sending off your potential patients to your competitors.

इस महत्वपूर्ण जानकारी को अपनी वेबसाइट में छुपाने से बचें, क्योंकि यह आपके संभावित रोगियों को आपके प्रतिस्पर्धियों के पास भेजने का एक निश्चित तरीका है।

Effective Tips and Strategies

प्रभावी सुझाव और रणनीतियाँ

Following are some effective tips and strategies that can help you in establishing a strong web presence for your private practice:

नीचे कुछ प्रभावी सुझाव और रणनीतियाँ दी गई हैं जो आपके निजी प्रैक्टिस के लिए एक मजबूत वेब उपस्थिति स्थापित करने में आपकी मदद कर सकती हैं:

Setting Goals

लक्ष्यों का समायोजन

Now that you realize the importance of web presence for your private practice, you need to start planning for it. What you will do, how you will do it and when will you do it?

अब जब आप अपने निजी व्यवसाय के लिए वेब उपस्थिति के महत्व को समझ चुके हैं, तो आपको इसकी योजना बनाना शुरू कर देना चाहिए। आप क्या करेंगे, कैसे करेंगे और कब करेंगे?

You need proper planning and for that you need goals. Start setting your web presence goals and create a strategy to achieve those goals accordingly. Make sure you set clear and realistic goals and ensure you have strong objectives and aims. Once you have created your goals, start breaking them down into smaller goals.

आपको उचित योजना बनानी होगी और इसके लिए लक्ष्य निर्धारित करने होंगे। अपनी वेब उपस्थिति के लक्ष्य निर्धारित करना शुरू करें और उन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक रणनीति बनाएं। सुनिश्चित करें कि आपके लक्ष्य स्पष्ट और यथार्थवादी हों और आपके उद्देश्य और लक्ष्य मजबूत हों। एक बार लक्ष्य निर्धारित हो जाने पर, उन्हें छोटे-छोटे लक्ष्यों में विभाजित करना शुरू करें।

No matter how big your goal is, you can easily achieve it if you plan it well. Set attainable timelines to achieve all short-term and long-term goals. Prioritize your goals so that you know which things are more important and can’t be put off.

आपका लक्ष्य चाहे कितना भी बड़ा क्यों न हो, अच्छी योजना बनाकर आप उसे आसानी से हासिल कर सकते हैं। सभी अल्पकालिक और दीर्घकालिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए व्यावहारिक समयसीमा निर्धारित करें। अपने लक्ष्यों को प्राथमिकता दें ताकि आपको पता रहे कि कौन सी चीजें अधिक महत्वपूर्ण हैं और जिन्हें टाला नहीं जा सकता।

Determine the steps you would need to take in order to achieve all those specified goals. This way you will have a clear and strong map that will take you towards your ultimate goal and help you achieve and maintain a stronger web presence.

उन सभी निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आपको जिन चरणों की आवश्यकता होगी, उन्हें निर्धारित करें। इस तरह आपके पास एक स्पष्ट और सुदृढ़ योजना होगी जो आपको आपके अंतिम लक्ष्य तक ले जाएगी और एक मजबूत वेब उपस्थिति प्राप्त करने और बनाए रखने में आपकी मदद करेगी।

Working on Search Engine Optimization (SEO)

सर्च इंजन ऑप्टिमाइजेशन (एसईओ) पर काम करना

SEO is one of the most crucial things that can help in attaining a strong web presence for your private practice. Your website and social media profiles must act as central spots where the target audience comes to attain information about your private practice, the services you offer and how to contact your private practice. Unfortunately, this can't happen if your website is lost in a sea of content online. But there is a way to solve this through Search Engine Optimization (SEO).

एसईओ आपके निजी व्यवसाय के लिए एक मजबूत ऑनलाइन उपस्थिति हासिल करने में सबसे महत्वपूर्ण कारकों में से एक है। आपकी वेबसाइट और सोशल मीडिया प्रोफाइल ऐसे केंद्र बिंदु होने चाहिए जहां लक्षित दर्शक आपके निजी व्यवसाय, आपके द्वारा दी जाने वाली सेवाओं और आपसे संपर्क करने के तरीकों के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकें। दुर्भाग्य से,

अगर आपकी वेबसाइट ऑनलाइन उपलब्ध सामग्री के विशाल भंडार में खो जाती है, तो यह संभव नहीं हो पाता। लेकिन सर्च इंजन ऑप्टिमाइजेशन (एसईओ) के माध्यम से इस समस्या का समाधान किया जा सकता है।

Utilizing the right SEO techniques and strategies can take your website from the very bottom of the search results right to the top of Google search results. It is essential that you must at least know the basics of SEO in order to create your content accordingly.

सही SEO तकनीकों और रणनीतियों का उपयोग करके आप अपनी वेबसाइट को सर्च परिणामों में सबसे नीचे से सीधे शीर्ष पर पहुंचा सकते हैं। अपनी सामग्री को तदनुसार तैयार करने के लिए SEO की बुनियादी जानकारी होना अनिवार्य है।

If you are not aware of SEO or don't fully understand what it does, its importance and the way it works, here are some basic facts to help you:

यदि आप एसईओ से परिचित नहीं हैं या इसके कार्य, महत्व और कार्यप्रणाली को पूरी तरह से नहीं समझते हैं, तो यहां कुछ बुनियादी तथ्य दिए गए हैं जो आपकी सहायता करेंगे:

- *What* – the main aim of SEO is to keep your website easier to find on
- एसईओ का मुख्य उद्देश्य आपकी वेबसाइट को इंटरनेट पर आसानी से ढूंढने योग्य बनाए रखना है।

search engines and place it on their organic results instead of their paid

सर्च इंजनों में इसे सशुल्क परिणामों के बजाय ऑर्गेनिक परिणामों में प्रदर्शित किया जा सकता है।

results.

परिणाम।

- *Why* – individuals trust and rely on search engines; therefore, whichever

- कारण – लोग सर्च इंजन पर भरोसा करते हैं और उन पर निर्भर रहते हैं; इसलिए, जो भी

websites appear on top of the page results are the ones that get the highest traffic.

पेज के परिणामों में सबसे ऊपर दिखाई देने वाली वेबसाइटें वे होती हैं जिन्हें सबसे अधिक ट्रैफिक मिलता है।

- *How* – you can utilize search engine friendly means for improving the
- आप खोज इंजन के अनुकूल तरीकों का उपयोग करके अपनी छवि को कैसे बेहतर बना सकते हैं?

website so that it appears on the top.

वेबसाइट को इस तरह से अपडेट करें कि वह सबसे ऊपर दिखाई दे।

- *Who* – all businesses utilize SEO strategies and techniques so that their
- कौन – सभी व्यवसाय एसईओ रणनीतियों और तकनीकों का उपयोग करते हैं ताकि उनके

target audience can easily find them on the web.

लक्षित दर्शक इन्हें वेब पर आसानी से ढूंढ सकते हैं।

- *When* – this is a continuous process which means you need to be
- कब – यह एक सतत प्रक्रिया है जिसका अर्थ है कि आपको उपस्थित रहने की आवश्यकता है।

consistent with your SEO efforts. It is essential to ensure that information on your website is correct and current. Search engines prefer newer content which means, regularly adding new content on your website will do wonders.

अपने SEO प्रयासों के अनुरूप, यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि आपकी वेबसाइट पर दी गई जानकारी सही और अद्यतन हो। सर्च इंजन नई सामग्री को प्राथमिकता देते हैं, जिसका

अर्थ है कि अपनी वेबसाइट पर नियमित रूप से नई सामग्री जोड़ना बहुत फायदेमंद साबित होगा।

- *Where* – all search engines including Bing, Yahoo and of course Google.
- यह सभी सर्च इंजनों पर लागू होता है, जिनमें बिंग, याहू और निश्चित रूप से गूगल शामिल हैं।

These search engines help in connecting individuals throughout the world to get the information they need.

ये सर्च इंजन दुनिया भर के लोगों को आपस में जोड़ने में मदद करते हैं ताकि वे अपनी जरूरत की जानकारी प्राप्त कर सकें।

Creating Value and Being Consistent

मूल्य सृजित करना और निरंतरता बनाए रखना

Once you have established your website and social media profiles, it is important that you be consistent with the efforts of enhancing your web presence. Make sure you have relevant content ready and post valuable content for your target audience. This will help in maintaining the credibility of your private practice and create a niche for yourself as one of the leaders in your field.

एक बार जब आप अपनी वेबसाइट और सोशल मीडिया प्रोफाइल बना लें, तो अपनी वेब उपस्थिति को बेहतर बनाने के प्रयासों में निरंतरता बनाए रखना महत्वपूर्ण है। सुनिश्चित करें कि आपके पास प्रासंगिक सामग्री तैयार हो और अपने लक्षित दर्शकों के लिए उपयोगी सामग्री पोस्ट करें। इससे आपके निजी व्यवसाय की विश्वसनीयता बनाए रखने में मदद मिलेगी और आप अपने क्षेत्र में अग्रणी बनकर अपनी एक अलग पहचान बना पाएंगे।

Commenting On Forums

फ़ोरम पर टिप्पणी करना

In order to improve your web presence, you need to actively participate in various relevant online forums related to your specialty. You can also write guest blogs for popular and established medical websites as this will also help in establishing you as an 'influencer.' Moreover, you would be able to direct tariff from those websites to your own website.

अपनी ऑनलाइन उपस्थिति को बेहतर बनाने के लिए, आपको अपनी विशेषज्ञता से संबंधित विभिन्न प्रासंगिक ऑनलाइन मंचों में सक्रिय रूप से भाग लेना चाहिए। आप लोकप्रिय और प्रतिष्ठित चिकित्सा वेबसाइटों के लिए अतिथि ब्लॉग भी लिख सकते हैं, क्योंकि इससे आपको एक 'प्रभावशाली व्यक्ति' के रूप में स्थापित होने में मदद मिलेगी। इसके अलावा, आप उन वेबसाइटों से अपने स्वयं की वेबसाइट पर शुल्क निर्देशित कर सकेंगे।

Offering Special Discounts

विशेष छूट की पेशकश

Who doesn't love discounts, coupons, free samples and products? You can offer coupons or discounts on normal procedures or first consultation fees which will enhance the image of your private practice online and encourage the existing and potential patients to visit your private clinic for routine checkups.

डिस्काउंट, कूपन, मुफ्त सैंपल और प्रोडक्ट किसे पसंद नहीं होते? आप सामान्य प्रक्रियाओं या पहली कंसल्टेशन फीस पर कूपन या डिस्काउंट दे सकते हैं, जिससे आपकी प्राइवेट प्रैक्टिस की ऑनलाइन इमेज बेहतर होगी और मौजूदा व संभावित मरीज़ रूटीन चेकअप के लिए आपके प्राइवेट क्लिनिक में आने के लिए प्रोत्साहित होंगे।

Focusing on One Tool

एक उपकरण पर ध्यान केंद्रित करना

Using all tools online might have worked for some businesses, but it might not work for you. The strategy of putting your businesses everywhere online might actually damage your businesses instead of building them up. How is that possible? If you stay inactive on social media, it has a negative impact on your business since your followers would view it as a disregard for not communicating with them. Since it is rather difficult to manage and give equal attention to all social media accounts, it is best to pick one or at maximum, three to focus upon.

ऑनलाइन सभी टूल्स का इस्तेमाल करना कुछ व्यवसायों के लिए कारगर साबित हो सकता है, लेकिन आपके लिए नहीं। अपने व्यवसाय को हर जगह ऑनलाइन फैलाने की रणनीति वास्तव में आपके व्यवसाय को बढ़ावा देने के बजाय नुकसान पहुंचा सकती है। ऐसा कैसे संभव है? यदि आप सोशल मीडिया पर निष्क्रिय रहते हैं, तो इसका आपके व्यवसाय पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है क्योंकि आपके फॉलोअर्स इसे उनसे संवाद न करने की उपेक्षा के रूप में देखेंगे। सभी सोशल मीडिया अकाउंट्स को मैनेज करना और उन पर समान ध्यान देना काफी मुश्किल है, इसलिए बेहतर है कि आप एक या अधिकतम तीन अकाउंट्स पर ही ध्यान केंद्रित करें।

Keeping Track

ट्रैक रखना

How do you measure the success of the efforts you are putting in? By keeping a track of them. You can't expect to just create a strategy, implement it and leave it assuming that it would work. You need to constantly monitor the process of the posts you make, determine whether your web presence is growing steadily or not, whether your likes, comments and followers are increasing or not. Keeping track of all of this can help you determine how

much progress you have made, what changes you have to do and when to modify or change your strategy.

आप अपने प्रयासों की सफलता का आकलन कैसे करते हैं? उनका रिकॉर्ड रखकर। आप सिर्फ एक रणनीति बनाकर, उसे लागू करके और यह मानकर नहीं चल सकते कि वह काम करेगी। आपको अपने द्वारा किए गए पोस्ट की प्रगति पर लगातार नज़र रखनी होगी, यह निर्धारित करना होगा कि आपकी ऑनलाइन उपस्थिति स्थिर रूप से बढ़ रही है या नहीं, आपके लाइक्स, कमेंट्स और फॉलोअर्स बढ़ रहे हैं या नहीं। इन सभी का रिकॉर्ड रखने से आपको यह समझने में मदद मिलेगी कि आपने कितनी प्रगति की है, आपको क्या बदलाव करने हैं और अपनी रणनीति में कब संशोधन या परिवर्तन करना है।

Being Patient

सब्र करते हुए

Another most important thing is to be patient. You can't expect overnight success. It is essential that you make efforts and not be hasty. Keep in mind that your hard work will gradually pay off. You must ensure that you have realistic expectations. However, don't be afraid to experiment. There aren't any hard and fast rules or right or wrong ways of utilizing social media. Be as creative as you can be and determine what works best for you and your target audience.

एक और सबसे महत्वपूर्ण बात है धैर्य रखना। आप रातोंरात सफलता की उम्मीद नहीं कर सकते। यह आवश्यक है कि आप प्रयास करें और जल्दबाजी न करें। याद रखें कि आपकी मेहनत धीरे-धीरे रंग लाएगी। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपकी अपेक्षाएं यथार्थवादी हों। हालांकि, प्रयोग करने से न डरें। सोशल मीडिया का उपयोग करने के कोई निश्चित नियम या सही या गलत तरीके नहीं हैं। जितना हो सके रचनात्मक बनें और यह तय करें कि आपके और आपके लक्षित दर्शकों के लिए सबसे अच्छा क्या काम करता है।

Tools to Grow an Online Presence for Doctors

डॉक्टरों के लिए ऑनलाइन उपस्थिति बढ़ाने के उपकरण

Learning how to grow an online presence for doctors is a true challenge. It is something that must be done above and beyond running your medical practice. Your team may be able to help to grow your online presence, but a great deal of the work must also be done by the doctors themselves. Online media tools for doctors are confusing and complex. Many doctors feel overwhelmed by just learning all the names of each site, let alone using them.

डॉक्टरों के लिए ऑनलाइन उपस्थिति बढ़ाना सीखना एक बड़ी चुनौती है। यह एक ऐसा काम है जो आपके चिकित्सा अभ्यास को चलाने के अलावा भी करना पड़ता है। आपकी टीम ऑनलाइन उपस्थिति बढ़ाने में मदद कर सकती है, लेकिन इसका एक बड़ा हिस्सा डॉक्टरों को खुद भी करना पड़ता है। डॉक्टरों के लिए ऑनलाइन मीडिया उपकरण भ्रामक और जटिल होते हैं। कई डॉक्टर तो सिर्फ हर साइट के नाम याद रखने में ही घबरा जाते हैं, उनका उपयोग करना तो दूर की बात है।

Here are few tools to grow an online presence for doctors:

डॉक्टरों की ऑनलाइन उपस्थिति बढ़ाने के लिए यहां कुछ उपकरण दिए गए हैं:

1) Doximity

1) निकटता

More than 500,000 health care professionals have joined and use this social media platform that is exclusively for the medical community. Create an account to grow your influence within the medical community. You can also catch up on the latest medical news updates and read journal articles directly on the site.

5 लाख से अधिक स्वास्थ्य सेवा पेशेवर इस सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म से जुड़ चुके हैं और इसका उपयोग करते हैं, जो विशेष रूप से चिकित्सा समुदाय के लिए है। चिकित्सा समुदाय में

अपना प्रभाव बढ़ाने के लिए एक खाता बनाएं। आप साइट पर सीधे नवीनतम चिकित्सा समाचारों से अवगत हो सकते हैं और शोध लेख पढ़ सकते हैं।

2) Scoop

2) स्कूप

Scoop is designed for content creators to share their new articles, videos and news all in one place. Doctors can benefit from this by going directly to the aggregated feeds. It is a great way to grow an online presence for doctors, as they can find the latest news to share on social platforms. Doctors have access to the latest ideas and trends and are able to share them. This gives you influence and a position as an authority in your field.

स्कूप को कंटेंट क्रिएटर्स के लिए डिज़ाइन किया गया है ताकि वे अपने नए लेख, वीडियो और समाचार एक ही जगह पर साझा कर सकें। डॉक्टर सीधे एग्रीगेटेड फीड्स पर जाकर इसका लाभ उठा सकते हैं। डॉक्टरों के लिए ऑनलाइन उपस्थिति बढ़ाने का यह एक शानदार तरीका है, क्योंकि वे सोशल प्लेटफॉर्म पर साझा करने के लिए नवीनतम समाचार पा सकते हैं। डॉक्टरों को नवीनतम विचारों और रुझानों तक पहुंच मिलती है और वे उन्हें साझा कर सकते हैं। इससे आपको अपने क्षेत्र में प्रभाव और एक विशेषज्ञ के रूप में पहचान मिलती है।

3) Mention

3) उल्लेख करें

Think of mention as your virtual press agent. If you want to grow your online presence, Mention is a helpful tool to check out. The site is actually a set of tracking tools to help you monitor what people are saying about you on social platforms. It also tracks the activity of other online medical influencers and lets you connect with them. It also has an excellent blog for learning more about social media and online presence which can be very valuable for doctors.

Mention को अपना वर्चुअल प्रेस एजेंट समझें। अगर आप अपनी ऑनलाइन उपस्थिति बढ़ाना चाहते हैं, तो Mention एक उपयोगी टूल है। यह साइट असल में ट्रैकिंग टूल्स का एक सेट है जो आपको यह मॉनिटर करने में मदद करता है कि लोग सोशल प्लेटफॉर्म पर आपके बारे में क्या कह रहे हैं। यह अन्य ऑनलाइन मेडिकल इन्फ्लुएंसर्स की गतिविधियों को भी ट्रैक करता है और आपको उनसे जुड़ने की सुविधा देता है। इसमें सोशल मीडिया और ऑनलाइन उपस्थिति के बारे में अधिक जानने के लिए एक बेहतरीन ब्लॉग भी है, जो डॉक्टरों के लिए बहुत उपयोगी हो सकता है।

4) Quora

4) क्वोरा

If you want to be recognized as an online medical expert then take some time and answer important questions for patients and online searchers. You can think of Quora as the online FAQ center of the internet. Visit the section specifically for Medicine and Health Care to get a sense of what people want to know. The more you share, the more you can grow your online influence.

अगर आप ऑनलाइन चिकित्सा विशेषज्ञ के रूप में पहचान बनाना चाहते हैं, तो थोड़ा समय निकालकर मरीजों और ऑनलाइन खोजकर्ताओं के महत्वपूर्ण सवालों के जवाब दें। आप Quora को इंटरनेट का ऑनलाइन FAQ केंद्र मान सकते हैं। लोगों की जानकारी के लिए चिकित्सा और स्वास्थ्य सेवा अनुभाग देखें। जितना अधिक आप जानकारी साझा करेंगे, उतना ही आपका ऑनलाइन प्रभाव बढ़ेगा।

5) Hootsuite

5) हूटसुइट

To save time while trying to grow an online presence as a doctor, look no further than Hootsuite. Think of it as your personal assistant. The software can schedule your social posts and offer suggestions of valuable material to share. Hootsuite offers very affordable tools that will also monitor all your

social media activity in one place. You can respond to comments, post updates and more from the site. An online presence for doctors and medical practice is very important to grow your practice during the current time (Figure 20.3). The more you learn about this new world of online influence, the better you can compete and become known as a doctor of value and credibility in the world.

डॉक्टर के रूप में ऑनलाइन उपस्थिति बढ़ाने के प्रयास में समय बचाने के लिए, Hootsuite से बेहतर कोई विकल्प नहीं है। इसे अपना निजी सहायक समझें। यह सॉफ़्टवेयर आपके सोशल मीडिया पोस्ट को शेड्यूल कर सकता है और साझा करने के लिए उपयोगी सामग्री के सुझाव दे सकता है। Hootsuite किफायती टूल प्रदान करता है जो आपकी सभी सोशल मीडिया गतिविधियों को एक ही स्थान पर मॉनिटर करता है। आप साइट से टिप्पणियों का जवाब दे सकते हैं, अपडेट पोस्ट कर सकते हैं और बहुत कुछ कर सकते हैं। वर्तमान समय में डॉक्टरों और चिकित्सा अभ्यास के लिए ऑनलाइन उपस्थिति बहुत महत्वपूर्ण है (चित्र 20.3)। ऑनलाइन प्रभाव की इस नई दुनिया के बारे में आप जितना अधिक जानेंगे, उतना ही बेहतर तरीके से आप प्रतिस्पर्धा कर पाएंगे और दुनिया में एक प्रतिष्ठित और विश्वसनीय डॉक्टर के रूप में पहचाने जाएंगे।

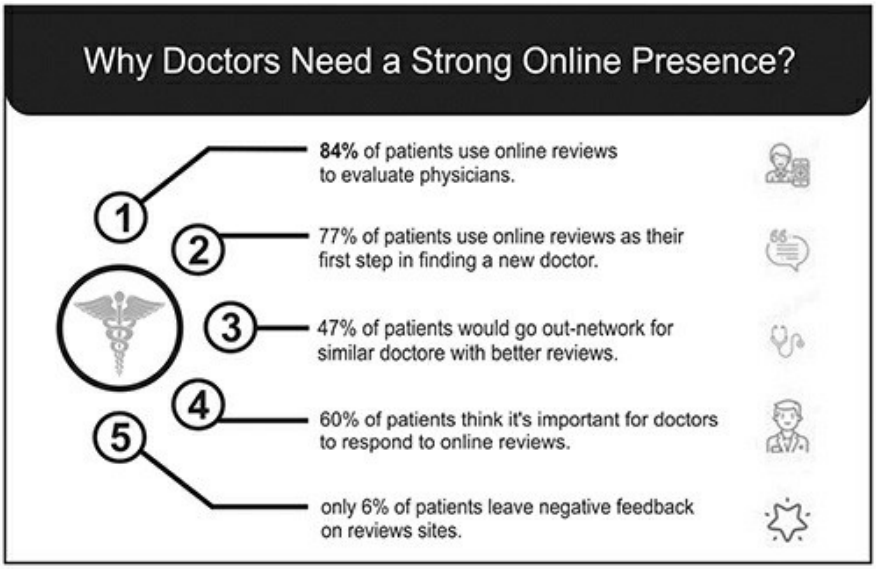


Figure 20.3: Doctors Needs a Strong Online Presence

चित्र 20.3: डॉक्टरों को एक मजबूत ऑनलाइन उपस्थिति की आवश्यकता है

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ In order to ensure that people know about the existing private practice and what it has to offer, you must actively work on establishing and maintaining your web presence.

➢ यह सुनिश्चित करने के लिए कि लोगों को मौजूदा निजी प्रैक्टिस और उसके द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के बारे में पता चले, आपको अपनी वेब उपस्थिति स्थापित करने और बनाए रखने पर सक्रिय रूप से काम करना चाहिए।

➢ Social media is one of the most powerful ways you can reach your existing and potential patients.

➢ सोशल मीडिया आपके मौजूदा और संभावित रोगियों तक पहुंचने के सबसे शक्तिशाली तरीकों में से एक है।

➢ If you don't create a social media presence, it means you are missing out on a major chance of reaching out to your target audience.

➢ यदि आप सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति नहीं बनाते हैं, तो इसका मतलब है कि आप अपने लक्षित दर्शकों तक पहुंचने का एक बड़ा अवसर खो रहे हैं।

➢ By utilizing social media, your private practice becomes personalized and relatable to your target audience.

➢ सोशल मीडिया का उपयोग करके, आपका निजी व्यवसाय आपके लक्षित दर्शकों के लिए व्यक्तिगत और अधिक प्रासंगिक बन जाता है।

➢ It is highly recommended that you utilize appropriate images to make your private practice more memorable.

➢ यह अत्यधिक अनुशंसा की जाती है कि आप अपने निजी अभ्यास को अधिक यादगार बनाने के लिए उपयुक्त छवियों का उपयोग करें।

➢ Your entire social media marketing campaign must be based on your target audience.

➢ आपका संपूर्ण सोशल मीडिया मार्केटिंग अभियान आपके लक्षित दर्शकों पर आधारित होना चाहिए।

➢ The more you understand your audience, the better and more relatable your content would be for them.

➢ आप अपने दर्शकों को जितना बेहतर समझेंगे, आपकी सामग्री उनके लिए उतनी ही बेहतर और प्रासंगिक होगी।

➢ All through your social media marketing, it is important that you are promoting a clear, simple and strong message with your content.

➢ अपने पूरे सोशल मीडिया मार्केटिंग के दौरान, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपनी सामग्री के माध्यम से एक स्पष्ट, सरल और सशक्त संदेश को बढ़ावा दें।

➢ If your website doesn't have an easy and clear navigation, it is highly likely that the users would opt for a different website and thereby another private practice or health care facility.

➢ यदि आपकी वेबसाइट में आसान और स्पष्ट नेविगेशन नहीं है, तो इस बात की बहुत अधिक संभावना है कि उपयोगकर्ता किसी दूसरी वेबसाइट का विकल्प चुनेंगे और इस प्रकार किसी अन्य निजी प्रैक्टिस या स्वास्थ्य सेवा सुविधा का चुनाव करेंगे।

➢ The website design for health care organizations and facilities must follow the mobile-friendly standards of today.

➢ स्वास्थ्य सेवा संगठनों और सुविधाओं के लिए वेबसाइट डिजाइन को आज के मोबाइल-अनुकूल मानकों का पालन करना चाहिए।

➢ It is essential to also make your website mobile-friendly otherwise you will merely have a website that isn't reaching its full potential.

➢ अपनी वेबसाइट को मोबाइल-फ्रेंडली बनाना भी आवश्यक है, अन्यथा आपके पास एक ऐसी वेबसाइट होगी जो अपनी पूरी क्षमता का उपयोग नहीं कर पाएगी।

➢ It is essential that the website of your private practice should include all relevant information and details which the users might require.

➢ यह आवश्यक है कि आपके निजी प्रैक्टिस की वेबसाइट में वे सभी प्रासंगिक जानकारी और विवरण शामिल हों जिनकी उपयोगकर्ताओं को आवश्यकता हो सकती है।

➢ Utilizing the right SEO techniques and strategies can take your website from the very bottom of the search results right to the top of Google search results.

➢ सही एसईओ तकनीकों और रणनीतियों का उपयोग करके आप अपनी वेबसाइट को खोज परिणामों के सबसे निचले पायदान से सीधे गूगल खोज परिणामों के शीर्ष पर पहुंचा सकते हैं।

➢ Once you have established your website and social media profiles, it is important that you be consistent with the efforts to enhance your web presence.

➢ एक बार जब आप अपनी वेबसाइट और सोशल मीडिया प्रोफाइल स्थापित कर लेते हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि आप अपनी वेब उपस्थिति को बढ़ाने के प्रयासों में निरंतरता बनाए रखें।

Chapter 21

अध्याय 21

Creating an Organizational Culture for Your

अपने संगठन के लिए एक संगठनात्मक संस्कृति का निर्माण करना

Medical Practice

मेडिकल अभ्यास करना

"Corporate culture is the only sustainable competitive advantage that is

"कॉर्पोरेट संस्कृति ही एकमात्र स्थायी प्रतिस्पर्धी लाभ है जो

completely within the control of the entrepreneur. Develop a strong

उद्यमी के पूर्ण नियंत्रण में। एक मजबूत

corporate culture first and foremost."

सबसे पहले और सबसे महत्वपूर्ण बात, कॉर्पोरेट संस्कृति।

— David Cummings

— डेविड कमिंग्स

How do you Create a Culture?

आप संस्कृति का निर्माण कैसे करते हैं?

The culture of a company, especially in the initial years is tied inevitably to the values, background and personality of the owner as well as their vision for their company's future. This means that the corporate culture of your private practice is dependent on the vision, mission and values that you initially

create. The way you conduct businesses would determine the rules of your private practice, the structure and the people you would hire.

किसी कंपनी की संस्कृति, विशेषकर शुरुआती वर्षों में, मालिक के मूल्यों, पृष्ठभूमि और व्यक्तित्व के साथ-साथ कंपनी के भविष्य के प्रति उनके दृष्टिकोण से अंतर्निहित होती है। इसका अर्थ यह है कि आपकी निजी प्रैक्टिस की कॉर्पोरेट संस्कृति आपके द्वारा शुरू में निर्धारित दृष्टिकोण, मिशन और मूल्यों पर निर्भर करती है। आपके व्यवसाय करने का तरीका ही आपकी निजी प्रैक्टिस के नियम, संरचना और आपके द्वारा नियुक्त किए जाने वाले लोगों को निर्धारित करेगा।

Your values would become a major part of the culture of your private practice and will help set a path for your employees to follow. Your mission, values and vision would lead your private practice towards success.

आपके मूल्य आपके निजी व्यवसाय की संस्कृति का एक महत्वपूर्ण हिस्सा बनेंगे और आपके कर्मचारियों के लिए एक मार्गदर्शक का काम करेंगे। आपका मिशन, मूल्य और दृष्टिकोण आपके निजी व्यवसाय को सफलता की ओर ले जाएंगे।

Establishing a strong culture is essential for all businesses, no matter which sector they belong to. An environment of innovation, support and positivity lead to enhanced job satisfaction which mostly translates to increased revenues, satisfied patients and enhanced overall ranking of your private practice.

किसी भी क्षेत्र से संबंधित हो, सभी व्यवसायों के लिए एक मजबूत कार्य संस्कृति स्थापित करना आवश्यक है। नवाचार, सहयोग और सकारात्मकता का वातावरण कार्य संतुष्टि को बढ़ाता है, जिससे आमतौर पर राजस्व में वृद्धि, संतुष्ट रोगी और आपके निजी व्यवसाय की समग्र रैंकिंग में सुधार होता है।

This is especially true in the health care sector in which the lives and health of the patients are on the line constantly. The advantages of palpable and

positive corporate culture must not be understated. Creating respect and camaraderie in the health care field mostly require a different approach as compared to the typical small business or office-based team. It is not complicated to establish corporate culture, all it requires shared commitment, communication and vision.

यह बात स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में विशेष रूप से सच है, जहाँ मरीजों की जान और सेहत हमेशा दांव पर लगी रहती है। स्पष्ट और सकारात्मक कॉर्पोरेट संस्कृति के फायदों को कम करके नहीं आंका जाना चाहिए। स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में सम्मान और सौहार्द का माहौल बनाने के लिए आम तौर पर छोटे व्यवसायों या दफ्तरों में काम करने वाली टीमों की तुलना में एक अलग दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है। कॉर्पोरेट संस्कृति स्थापित करना जटिल नहीं है; इसके लिए केवल साझा प्रतिबद्धता, संचार और दूरदर्शिता की आवश्यकता होती है।

Key Elements of a Strong Culture

एक सशक्त संस्कृति के प्रमुख तत्व

Corporate or organizational culture is a set of beliefs which the company incorporates and utilizes in all areas of the business. The culture your private practice would be crucial for its overall success. There are various elements that form a strong culture. Following are some of the main elements you need to create the right corporate culture:

कॉर्पोरेट या संगठनात्मक संस्कृति उन मान्यताओं का समूह है जिन्हें कंपनी अपने व्यवसाय के सभी क्षेत्रों में अपनाती और उपयोग करती है। आपकी निजी प्रैक्टिस की संस्कृति उसकी समग्र सफलता के लिए महत्वपूर्ण होगी। एक मजबूत संस्कृति के निर्माण में कई तत्व शामिल होते हैं। सही कॉर्पोरेट संस्कृति बनाने के लिए निम्नलिखित कुछ मुख्य तत्व आवश्यक हैं:

Core Values

बुनियादी मूल्य

Core values are not just mottos that you can get framed, hang on the walls and then forget about them. These values must be implemented in the strategies you utilize, the way you work and the decisions you make. These values work like guidelines if they are created, communicated and implemented in a consistent way. Core values are the behaviors that don't change even when the company and the management change. It is important that the core values you have created are effectively communicated to all the health care employees whom you hire in your private practice, from the very first day.

मूल मूल्य केवल नारे नहीं हैं जिन्हें आप फ्रेम करवाकर दीवारों पर टांग दें और फिर भूल जाएं। इन मूल्यों को आपकी रणनीतियों, कार्यशैली और निर्णयों में शामिल किया जाना चाहिए। यदि इन्हें लगातार बनाया, संप्रेषित और कार्यान्वित किया जाए, तो ये दिशा-निर्देशों की तरह काम करते हैं। मूल मूल्य वे व्यवहार हैं जो कंपनी और प्रबंधन में बदलाव होने पर भी नहीं बदलते। यह महत्वपूर्ण है कि आपके द्वारा बनाए गए मूल मूल्यों को आपके निजी क्लिनिक में नियुक्त किए गए सभी स्वास्थ्य सेवा कर्मचारियों को पहले दिन से ही प्रभावी ढंग से संप्रेषित किया जाए।

Camaraderie

सौहार्द

Solidarity and unity are important within an organization. It is about better bonds and friendships among colleagues and employees. It is also about getting time out to relax and getting to know one another so that there is a sense of unity within the organization. This can be attained by hosting annual events, parties and other traditions that can give your employees an opportunity to relax and mingle with one another outside of the workplace. Moreover, this is also an opportunity to invite the families of your employees in order to get to know the people their loved ones work with.

किसी भी संगठन में एकजुटता और एकता बहुत महत्वपूर्ण होती है। इसका अर्थ है सहकर्मियों और कर्मचारियों के बीच बेहतर संबंध और मित्रता। साथ ही, इससे कर्मचारियों को एक-दूसरे से मिलने-जुलने और आराम करने का समय मिलता है, जिससे संगठन में एकता की भावना बनी रहती है। यह वार्षिक आयोजनों, पार्टियों और अन्य परंपराओं के आयोजन से संभव है, जो कर्मचारियों को कार्यस्थल से बाहर आराम करने और एक-दूसरे से मिलने-जुलने का अवसर प्रदान करते हैं। इसके अलावा, यह कर्मचारियों के परिवारों को आमंत्रित करने का भी एक अवसर है, ताकि वे उन लोगों को जान सकें जिनके साथ उनके प्रियजन काम करते हैं।

Celebrate Achievements

उपलब्धियों का जश्न मनाएं

It is important to recognize and appreciate the efforts your employees put in. When you regularly acknowledge the efforts and hard work your employees are putting in, it drastically increases their motivation levels. This also encourages them to work even harder and put in the extra effort. As a result, patient care and satisfaction increase tremendously. You can also host monthly events to recognize the highest performing employees and offer them incentives. An annual grand event can also be held to highlight the best performances and achievements of the year.

अपने कर्मचारियों के प्रयासों को पहचानना और उनकी सराहना करना महत्वपूर्ण है। जब आप नियमित रूप से उनके प्रयासों और कड़ी मेहनत को स्वीकार करते हैं, तो इससे उनका मनोबल काफी बढ़ जाता है। इससे उन्हें और भी अधिक मेहनत करने और अतिरिक्त प्रयास करने की प्रेरणा मिलती है। परिणामस्वरूप, रोगी देखभाल और संतुष्टि में जबरदस्त वृद्धि होती है। आप सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले कर्मचारियों को सम्मानित करने और उन्हें प्रोत्साहन देने के लिए मासिक कार्यक्रम भी आयोजित कर सकते हैं। वर्ष के सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन और

उपलब्धियों को उजागर करने के लिए एक वार्षिक भव्य कार्यक्रम भी आयोजित किया जा सकता है।

Respect

आदर

A strong organizational culture includes respecting one another. There is no discrimination or favoritism among employees of all levels and designations. Everyone should be respectful towards each other and motivate one another to accomplish their goals. Not just the employees should respect their management but the management should also respect the employees. This fosters a positive and safe environment for everyone.

एक सशक्त संगठनात्मक संस्कृति में एक-दूसरे का सम्मान करना शामिल होता है। सभी स्तरों और पदों के कर्मचारियों के बीच कोई भेदभाव या पक्षपात नहीं होना चाहिए। सभी को एक-दूसरे के प्रति सम्मानजनक व्यवहार करना चाहिए और एक-दूसरे को अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रेरित करना चाहिए। न केवल कर्मचारियों को अपने प्रबंधन का सम्मान करना चाहिए, बल्कि प्रबंधन को भी कर्मचारियों का सम्मान करना चाहिए। इससे सभी के लिए एक सकारात्मक और सुरक्षित वातावरण बनता है।

Care

देखभाल

Showing your employees that they are genuinely cared for boosts their well-being and morale. It is important to be caring and compassionate towards all the employees and to be considerate enough to understand their problems. Offering solutions to the issues your employees are facing, instead of blaming them for when things go wrong, goes a long way. Providing financial aid to those in need, resolving transportation issues, providing health and life

insurance and so many more things exhibit your care and concern for your team.

अपने कर्मचारियों को यह दिखाना कि आप उनकी वास्तव में परवाह करते हैं, उनके स्वास्थ्य और मनोबल को बढ़ाता है। सभी कर्मचारियों के प्रति स्नेह और सहानुभूति रखना और उनकी समस्याओं को समझना महत्वपूर्ण है। जब चीजें गलत हों तो उन्हें दोष देने के बजाय, कर्मचारियों की समस्याओं का समाधान पेश करना बहुत कारगर साबित होता है। जरूरतमंदों को वित्तीय सहायता प्रदान करना, परिवहन संबंधी समस्याओं का समाधान करना, स्वास्थ्य और जीवन बीमा प्रदान करना और ऐसी कई अन्य चीजें आपकी टीम के प्रति आपकी देखभाल और चिंता को दर्शाती हैं।

Commitment

प्रतिबद्धता

Commitment is another major element of a strong corporate culture. However, like everything else, this also starts with you as the owner. You must show your commitment towards your private practice, your employees and also your patients. You must be committed to the cause of assisting your patients and making their good health your priority. When you set an example, all your employees will follow suit.

प्रतिबद्धता एक मजबूत कॉर्पोरेट संस्कृति का एक और महत्वपूर्ण तत्व है। हालांकि, बाकी सब चीजों की तरह, इसकी शुरुआत भी मालिक के रूप में आपसे ही होती है। आपको अपने निजी क्लिनिक, अपने कर्मचारियों और अपने मरीजों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता दिखानी होगी। आपको अपने मरीजों की सहायता करने और उनके अच्छे स्वास्थ्य को अपनी प्राथमिकता बनाने के प्रति समर्पित होना होगा। जब आप एक उदाहरण पेश करते हैं, तो आपके सभी कर्मचारी आपका अनुसरण करेंगे।

Communication

संचार

All organizations with a strong corporate culture have one thing in common – they have strong and solid communication. This means that they have open communication from upper-level employees to mid and lower-level employees. Everyone's opinions and views are valued. It is essential to have an open-door policy so that employees are not hesitant to share their issues and problems. When your private practice has good communication, it will help you in avoiding conflicts and other work issues among the employees. Any changes or addition that is to be implemented must be shared with the employees beforehand and employees should also have a say in the decision making processes.

मजबूत कॉर्पोरेट संस्कृति वाले सभी संगठनों में एक बात समान होती है – उनका संचार तंत्र सुदृढ़ और सुदृढ़ होता है। इसका अर्थ है कि उच्च-स्तरीय कर्मचारियों से लेकर मध्य और निम्न-स्तरीय कर्मचारियों तक, सभी के बीच खुला संवाद होता है। सभी के विचारों और दृष्टिकोणों को महत्व दिया जाता है। खुली नीति अपनाना आवश्यक है ताकि कर्मचारी अपनी समस्याओं और मुद्दों को साझा करने में संकोच न करें। जब आपके निजी व्यवसाय में अच्छा संचार होता है, तो इससे कर्मचारियों के बीच होने वाले विवादों और अन्य कार्य संबंधी समस्याओं से बचने में मदद मिलती है। किसी भी परिवर्तन या संशोधन को लागू करने से पहले कर्मचारियों को सूचित किया जाना चाहिए और निर्णय लेने की प्रक्रिया में कर्मचारियों की भी राय होनी चाहिए।

Performance

प्रदर्शन

When an organization has a strong culture, it also tends to generate superior performance results. It happens because all the employees are happy and content with the workplace which results in better work performance. Employees are more inclined to work together without any conflicts or issues.

जब किसी संगठन में मजबूत कार्य संस्कृति होती है, तो वह बेहतर प्रदर्शन परिणाम भी देता है। ऐसा इसलिए होता है क्योंकि सभी कर्मचारी कार्यस्थल से खुश और संतुष्ट होते हैं, जिसके परिणामस्वरूप बेहतर कार्य प्रदर्शन होता है। कर्मचारी बिना किसी टकराव या समस्या के एक साथ काम करने के लिए अधिक इच्छुक होते हैं।

Chronicles

इतिहास

Another important thing that fosters a strong corporate culture is that all the employees know their organization well; for instance, when it started, how it started and why was it started by the owner. They understand the story behind the creation of the company which makes them feel closer to the establishment. The close bond which is created due to this also helps in encouraging the employees to work harder and to work for the overall benefit of the company.

एक मजबूत कॉर्पोरेट संस्कृति को बढ़ावा देने वाला एक और महत्वपूर्ण पहलू यह है कि सभी कर्मचारी अपने संगठन को अच्छी तरह से जानते हों; उदाहरण के लिए, इसकी शुरुआत कब हुई, कैसे हुई और मालिक ने इसे क्यों शुरू किया। वे कंपनी की स्थापना के पीछे की कहानी को समझते हैं, जिससे वे संस्था से जुड़ाव महसूस करते हैं। इस घनिष्ठ संबंध से कर्मचारियों को अधिक मेहनत करने और कंपनी के समग्र लाभ के लिए काम करने की प्रेरणा मिलती है।

These are some of the major elements that form a strong corporate culture. Indeed, there are more factors involved depending on your private practice, but these are the most essential ones that help in making your private practice a positive and productive place for the employees to work at.

ये कुछ प्रमुख तत्व हैं जो एक मजबूत कॉर्पोरेट संस्कृति का निर्माण करते हैं। वास्तव में, आपके निजी व्यवसाय के आधार पर और भी कई कारक शामिल होते हैं, लेकिन ये सबसे

आवश्यक कारक हैं जो आपके निजी व्यवसाय को कर्मचारियों के लिए एक सकारात्मक और उत्पादक कार्यस्थल बनाने में मदद करते हैं।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ The corporate culture of your private practice is dependent on the vision, mission and values that you initially create.

➢ आपके निजी व्यवसाय की कॉर्पोरेट संस्कृति आपके द्वारा शुरू में निर्धारित दृष्टिकोण, मिशन और मूल्यों पर निर्भर करती है।

➢ Establishing a strong culture is essential for all businesses, no matter which sector they belong to.

➢ मजबूत संस्कृति की स्थापना सभी व्यवसायों के लिए आवश्यक है, चाहे वे किसी भी क्षेत्र से संबंधित हों।

➢ Creating respect and camaraderie in the health care field mostly requires a different approach as compared to the typical small business or office-based team.

➢ स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में सम्मान और सौहार्द पैदा करने के लिए आमतौर पर एक अलग दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है, जो कि सामान्य छोटे व्यवसाय या कार्यालय-आधारित टीम की तुलना में भिन्न होता है।

➢ Corporate or organizational culture is a set of beliefs which the company incorporates and utilizes in all areas of the business.

➢ कॉर्पोरेट या संगठनात्मक संस्कृति उन मान्यताओं का समूह है जिन्हें कंपनी व्यवसाय के सभी क्षेत्रों में शामिल करती है और उपयोग करती है।

➢ Core values work like guidelines if they are created, communicated and implemented in a consistent way.

➢ मूल मूल्य दिशा-निर्देशों की तरह काम करते हैं यदि उन्हें एक सुसंगत तरीके से बनाया, संप्रेषित और कार्यान्वित किया जाए।

➢ It is important to recognize and appreciate the efforts your employees put in.

➢ अपने कर्मचारियों द्वारा किए गए प्रयासों को पहचानना और उनकी सराहना करना महत्वपूर्ण है।

➢ Everyone should be respectful towards each other and motivate one another to accomplish their goals.

➢ सभी को एक दूसरे के प्रति सम्मानजनक व्यवहार करना चाहिए और एक दूसरे को अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रेरित करना चाहिए।

➢ Showing your employees that they are genuinely cared for boosts their well-being and morale.

➢ अपने कर्मचारियों को यह दिखाना कि उनकी वास्तव में परवाह की जाती है, उनके स्वास्थ्य और मनोबल को बढ़ाता है।

➢ When an organization has a strong culture, it also tends to generate superior performance results.

➢ जब किसी संगठन में मजबूत संस्कृति होती है, तो वह बेहतर प्रदर्शन परिणाम भी उत्पन्न करता है।

Chapter 22

अध्याय 22

Managing and Growing Your Team of Medical

अपनी चिकित्सा टीम का प्रबंधन और विकास करना

Practitioners

चिकित्सकों

“There is immense power when a group of people with similar interests gets

"समान रुचियों वाले लोगों के समूह के एक साथ आने पर अपार शक्ति उत्पन्न होती है।"

together to work toward the same goals.”

एक ही लक्ष्य की ओर मिलकर काम करना।"

- Idowu Koyenikan

- इदोवु कोयेनिकन

Offering Training and Orientation

प्रशिक्षण और मार्गदर्शन प्रदान करना

When you have selected your employees, it is important that they are properly prepared to start performing their jobs. And this is where training and orientation come in. Orientation means offering the new employees all the basic details about your private practice. Whereas, the training programs are utilized to ensure that the new employees have the right skills and knowledge to efficiently perform their jobs.

कर्मचारियों का चयन करने के बाद, यह महत्वपूर्ण है कि वे अपना काम शुरू करने के लिए ठीक से तैयार हों। और यहीं पर प्रशिक्षण और मार्गदर्शन की भूमिका आती है। मार्गदर्शन का अर्थ है नए कर्मचारियों को आपके निजी व्यवसाय के बारे में सभी बुनियादी जानकारी देना। वहीं, प्रशिक्षण कार्यक्रमों का उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए किया जाता है कि नए कर्मचारियों के पास अपने काम को कुशलतापूर्वक करने के लिए आवश्यक कौशल और ज्ञान हो।

Both training and orientation programs are essential in the process of developing a flexible and committed workforce. Additionally, these plans also help save your employees' money while also providing higher returns to your private practice since if you invest in the training of your employees, your employees will reap the benefits. Unfortunately, training and orientation programs are typically overlooked. It is essential that you offer your employees these training and orientation programs.

एक लचीला और प्रतिबद्ध कार्यबल विकसित करने की प्रक्रिया में प्रशिक्षण और अभिविन्यास कार्यक्रम दोनों ही आवश्यक हैं। इसके अलावा, ये योजनाएँ आपके कर्मचारियों के पैसे बचाने में भी मदद करती हैं और साथ ही आपके निजी व्यवसाय को उच्च लाभ भी प्रदान करती हैं, क्योंकि यदि आप अपने कर्मचारियों के प्रशिक्षण में निवेश करते हैं, तो उन्हें इसका लाभ मिलता है। दुर्भाग्य से, प्रशिक्षण और अभिविन्यास कार्यक्रमों को अक्सर नज़रअंदाज़ कर दिया जाता है। यह आवश्यक है कि आप अपने कर्मचारियों को ये प्रशिक्षण और अभिविन्यास कार्यक्रम प्रदान करें।

Orientation

अभिविन्यास

Orientation programs enhance the productivity rate of your employees and help in satisfying their desire to feel like a part of the organization. The HR department is typically responsible for conducting an orientation for the new

employees and introducing them to the processes and benefits of working in the company. Moreover, the supervisors or team leaders finish up the process of orientation by introducing the new employees to their colleagues and helping them understand the tasks and responsibilities they are supposed to perform. Typically, a mentor or a buddy is assigned to the new employees to help those employees adjust.

ओरिएंटेशन प्रोग्राम कर्मचारियों की उत्पादकता बढ़ाते हैं और उन्हें संगठन का हिस्सा होने का एहसास दिलाने में मदद करते हैं। आमतौर पर, मानव संसाधन विभाग नए कर्मचारियों के लिए ओरिएंटेशन आयोजित करने और उन्हें कंपनी में काम करने की प्रक्रियाओं और लाभों से परिचित कराने के लिए जिम्मेदार होता है। इसके अलावा, सुपरवाइजर या टीम लीडर नए कर्मचारियों को उनके सहकर्मियों से मिलवाकर और उन्हें उनके कार्यों और जिम्मेदारियों को समझने में मदद करके ओरिएंटेशन प्रक्रिया को पूरा करते हैं। आमतौर पर, नए कर्मचारियों को समायोजन में सहायता के लिए एक मेंटर या बडी नियुक्त किया जाता है।

Training

प्रशिक्षण

Merely hiring the employees and placing them on their jobs from day one doesn't result in success. In reality, even the existing employees might require training to brush up their skills and to update themselves about the latest changes and new trends in the market. Here are some indications that your existing employees might require training:

कर्मचारियों को नियुक्त करना और उन्हें पहले दिन से ही काम पर लगा देना सफलता की गारंटी नहीं है। वास्तव में, मौजूदा कर्मचारियों को भी अपने कौशल को निखारने और बाजार में नवीनतम बदलावों और रुझानों के बारे में जानकारी रखने के लिए प्रशिक्षण की आवश्यकता हो सकती है। यहां कुछ संकेत दिए गए हैं जिनसे पता चलता है कि आपके मौजूदा कर्मचारियों को प्रशिक्षण की आवश्यकता हो सकती है:

• Complains from coworkers or patients

• सहकर्मियों या मरीजों की शिकायतें

• Increase in the number of questions

• प्रश्नों की संख्या में वृद्धि

• Increase in accidents or safety violations

• दुर्घटनाओं या सुरक्षा नियमों के उल्लंघन में वृद्धि

• Decrease in the productivity levels of the employee or the quality of their

• कर्मचारी की उत्पादकता के स्तर में कमी या उनके काम की गुणवत्ता में गिरावट

work

काम

• Changes in the job responsibilities of the employee

• कर्मचारी की नौकरी संबंधी जिम्मेदारियों में परिवर्तन

• Introducing new processes or equipment

• नई प्रक्रियाओं या उपकरणों का परिचय देना

When you determine that your existing employees need training, it is important to create clear goals and objects of training which highlight the expected outcome. It is also essential that you communicate those goals and objectives clearly to the employees.

जब आपको यह पता चले कि आपके मौजूदा कर्मचारियों को प्रशिक्षण की आवश्यकता है, तो प्रशिक्षण के स्पष्ट लक्ष्य और उद्देश्य निर्धारित करना महत्वपूर्ण है, जो अपेक्षित परिणाम को उजागर करें। साथ ही, इन लक्ष्यों और उद्देश्यों को कर्मचारियों तक स्पष्ट रूप से पहुंचाना भी आवश्यक है।

You must also bear in mind that training is merely one solution to problems in performances. If the main issue is low levels of training, external issues or poorly designed job, then no amount of training can help much with the problem.

आपको यह भी ध्यान रखना चाहिए कि प्रशिक्षण प्रदर्शन संबंधी समस्याओं का मात्र एक समाधान है। यदि मुख्य समस्या प्रशिक्षण का निम्न स्तर, बाहरी मुद्दे या खराब ढंग से डिज़ाइन किया गया कार्य है, तो किसी भी प्रकार का प्रशिक्षण समस्या को हल करने में विशेष रूप से सहायक नहीं होगा।

Creating an Employee Handbook

कर्मचारी हैंडबुक बनाना

The employee handbook is one of the most essential human resource tools of your private practice. It highlights the company rules, employment policies and other crucial information your employees need to understand for a successful tenure. Just like any other legal document, it is important to ensure that your handbook not just reflects the most recent laws of labors and social norms, but is also received well by your team.

कर्मचारी पुस्तिका आपके निजी व्यवसाय के सबसे आवश्यक मानव संसाधन उपकरणों में से एक है। इसमें कंपनी के नियम, रोजगार नीतियां और अन्य महत्वपूर्ण जानकारी शामिल होती है, जिन्हें आपके कर्मचारियों को सफल कार्यकाल के लिए समझना आवश्यक है। किसी भी अन्य कानूनी दस्तावेज़ की तरह, यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि आपकी पुस्तिका न केवल श्रम कानूनों और सामाजिक मानदंडों को दर्शाती हो, बल्कि आपकी टीम द्वारा भी इसे अच्छी तरह से स्वीकार किया जाए।

Here are some important points to keep in mind when creating the employee handbook for your private practice:

अपने निजी प्रैक्टिस के लिए कर्मचारी हैंडबुक बनाते समय ध्यान रखने योग्य कुछ महत्वपूर्ण बिंदु इस प्रकार हैं:

Keeping it Updated and Current

इसे अद्यतन और नवीनतम बनाए रखना

Since laws are changing and might keep on changing, it is important to keep your employee handbook updated so that your entire private practice is up-to-date according to the existing legislation as well as organizational policies. Moreover, it will also help you stay organized.

चूंकि कानून बदलते रहते हैं और आगे भी बदलते रहने की संभावना है, इसलिए अपने कर्मचारी हैंडबुक को अपडेट रखना महत्वपूर्ण है ताकि आपका पूरा निजी व्यवसाय मौजूदा कानूनों और संगठनात्मक नीतियों के अनुरूप रहे। इसके अलावा, इससे आपको व्यवस्थित रहने में भी मदद मिलेगी।

Ensuring Policies Support Organizational Practices

यह सुनिश्चित करना कि नीतियां संगठनात्मक प्रथाओं का समर्थन करती हैं

Handbooks must represent the demonstrated values and practices of your private practice. If this isn't the case, it would get difficult for you to defend any claims and lawsuits of unfair employment policies and practices. It is important that you review and modify the handbook twice annually. While reviewing your employment handbook, keep this question in mind, "Is this really the reality of our organization?" If the answer is no, then you need to make appropriate changes instantly.

हैंडबुक में आपके निजी व्यवसाय के मूल्यों और कार्यप्रणालियों का स्पष्ट रूप से प्रतिनिधित्व होना चाहिए। यदि ऐसा नहीं है, तो अनुचित रोजगार नीतियों और कार्यप्रणालियों से संबंधित किसी भी दावे या मुकदमे में आपका बचाव करना मुश्किल हो जाएगा। यह महत्वपूर्ण है कि

आप हैंडबुक की समीक्षा और संशोधन वर्ष में दो बार करें। अपनी रोजगार हैंडबुक की समीक्षा करते समय, इस प्रश्न को ध्यान में रखें, "क्या यह वास्तव में हमारे संगठन की वास्तविकता को दर्शाता है?" यदि उत्तर नहीं है, तो आपको तुरंत उचित परिवर्तन करने होंगे।

Making it Concise

इसे संक्षिप्त बनाना

If you truly want your employees to actually read the handbook and be engaged, you need to make sure that it is at maximum 100 pages long. You should create a concise and simple handbook that doesn't scare your employees. If the procedure or policy feels too wordy or long, then it most definitely is, make it simpler and shorter.

यदि आप वास्तव में चाहते हैं कि आपके कर्मचारी हैंडबुक को पढ़ें और उसमें रुचि लें, तो आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि यह अधिकतम 100 पृष्ठों की हो। आपको एक संक्षिप्त और सरल हैंडबुक बनानी चाहिए जो आपके कर्मचारियों को डराए नहीं। यदि प्रक्रिया या नीति बहुत लंबी या जटिल लगती है, तो निश्चित रूप से वह है, इसे सरल और छोटा करें।

Making it Mobile

इसे मोबाइल बनाना

Typically, organizations are used to print off everything and make the handbooks are bigger than they have to be with legalese and jargon. Keep in mind that nowadays, employees are mobile and so should be the employment handbook so that it is easily accessible to all no matter whether the employees are remote, on-field or at the workplace. This way, they are more likely to adapt the information provided in the handbook.

आम तौर पर, संगठन हर चीज़ को प्रिंट करवाकर हैंडबुक को ज़रूरत से ज़्यादा बड़ा बना देते हैं, जिसमें कानूनी भाषा और तकनीकी शब्दों का इस्तेमाल होता है। ध्यान रखें कि

आजकल कर्मचारी मोबाइल होते हैं, इसलिए रोजगार हैंडबुक भी ऐसी ही होनी चाहिए ताकि यह सभी के लिए आसानी से उपलब्ध हो, चाहे कर्मचारी दूरस्थ स्थानों पर हों, फील्ड में हों या कार्यस्थल पर। इस तरह, उनके द्वारा हैंडबुक में दी गई जानकारी को अपनाने की संभावना अधिक होगी।

Being Flexible

लचीलापन होना

There are many organizations that get trapped in trying to be specific in the handbooks. As a result, it ties them down and leaves little to no room for advancing the practices and policies. Remember, there is no one-size-fits-all approach to handle your employees. It is essential that you create the handbook with overarching concepts and ideas in mind, be specific where needed, but also as flexible as possible.

कई संगठन हैंडबुक में बहुत अधिक विशिष्टता लाने के चक्कर में फंस जाते हैं। इसका नतीजा यह होता है कि वे बंध जाते हैं और कार्यप्रणाली एवं नीतियों को आगे बढ़ाने की गुंजाइश लगभग खत्म हो जाती है। याद रखें, कर्मचारियों को संभालने का कोई एक तरीका सबके लिए उपयुक्त नहीं होता। यह आवश्यक है कि आप हैंडबुक बनाते समय व्यापक अवधारणाओं और विचारों को ध्यान में रखें, जहां आवश्यक हो वहां विशिष्टता लाएं, लेकिन साथ ही यथासंभव लचीलापन भी बनाए रखें।

These are a few guidelines that will help you in creating the right employment handbook for your private practice.

ये कुछ दिशानिर्देश हैं जो आपको अपने निजी प्रैक्टिस के लिए सही रोजगार पुस्तिका बनाने में मदद करेंगे।

Establishing an Appreciation and Recognition Plan

प्रशंसा और मान्यता योजना स्थापित करना

It is important to recognize the efforts your employees put in and appreciate them for it. Starting an employee recognition plan is an ideal way to do this. Following are some steps you can follow to establish your own plan:

अपने कर्मचारियों द्वारा किए गए प्रयासों को पहचानना और उनकी सराहना करना महत्वपूर्ण है। कर्मचारी प्रोत्साहन योजना शुरू करना इसका एक आदर्श तरीका है। अपनी योजना बनाने के लिए आप निम्नलिखित चरणों का पालन कर सकते हैं:

Determining Requirements for Rewards and Appreciation

पुरस्कार और प्रशंसा के लिए आवश्यकताओं का निर्धारण

Firstly you need to determine what would be the requirements for qualifying for this perk. Your employees need to know what they have to do in order to get their hands on the rewards. Decide the requirements and how often you want to implement this plan. A few factors you can consider are as follows:

सबसे पहले आपको यह निर्धारित करना होगा कि इस सुविधा के लिए पात्रता की क्या शर्तें होंगी। आपके कर्मचारियों को यह पता होना चाहिए कि पुरस्कार प्राप्त करने के लिए उन्हें क्या करना होगा। शर्तें तय करें और यह भी तय करें कि आप इस योजना को कितनी बार लागू करना चाहते हैं। आप निम्नलिखित कुछ कारकों पर विचार कर सकते हैं:

- Can both part-time and full-time employees participate? What about
- क्या अंशकालिक और पूर्णकालिक दोनों कर्मचारी भाग ले सकते हैं?

interns and temps?

इंटर्न और अस्थायी कर्मचारी?

- Would there be a requirement for the employee to be a part of your
- क्या कर्मचारी के लिए आपकी टीम का हिस्सा होना अनिवार्य होगा?

private practice for a specific amount of time?

एक निश्चित अवधि के लिए निजी प्रैक्टिस?

- Is the same employee eligible to get the reward two times consecutively?
- क्या एक ही कर्मचारी लगातार दो बार पुरस्कार प्राप्त करने के लिए पात्र है?
- Are the employees involved in the process of selection eligible too?
- क्या चयन प्रक्रिया में शामिल कर्मचारी भी पात्र हैं?

Determining Ways of Selecting the Candidates

उम्मीदवारों के चयन के तरीके निर्धारित करना

Next, you have to decide how will you select the candidates. Firstly, you must determine how you will get alerted about the exceptional performance of the employees or the ones that qualify. Will you go for a nomination system or you will opt for the number of patients or tasks successfully treated or completed by the employee? If you opt for the nomination system, then who will be responsible for nominating the employees? Moreover, how can you ensure that the nomination is unbiased and fair?

अगला चरण है उम्मीदवारों का चयन करने का तरीका तय करना। सबसे पहले, आपको यह निर्धारित करना होगा कि कर्मचारियों के उत्कृष्ट प्रदर्शन या योग्यता के बारे में आपको कैसे पता चलेगा। क्या आप नामांकन प्रणाली अपनाएंगे या कर्मचारी द्वारा सफलतापूर्वक इलाज किए गए या पूरे किए गए रोगियों या कार्यों की संख्या के आधार पर चयन करेंगे? यदि आप नामांकन प्रणाली अपनाते हैं, तो कर्मचारियों को नामांकित करने की जिम्मेदारी किसकी होगी? इसके अलावा, आप यह कैसे सुनिश्चित करेंगे कि नामांकन निष्पक्ष और न्यायसंगत हो?

Secondly, you will also have to decide how will you shortlist the nominated or eligible employees. What would be the criteria? Will there be a voting system? Is there going to be a selection team? How will you create the rating criteria? These are some of the crucial things you would have to consider when you

create an employee recognition plan. You must ensure that the entire system is fair and that all the employees have a fair chance to be qualified for it.

दूसरे, आपको यह भी तय करना होगा कि नामांकित या योग्य कर्मचारियों का चयन कैसे किया जाएगा। मानदंड क्या होंगे? क्या मतदान प्रणाली होगी? क्या कोई चयन दल होगा? रेटिंग मानदंड कैसे निर्धारित किए जाएंगे? कर्मचारी सम्मान योजना बनाते समय आपको इन कुछ महत्वपूर्ण बातों पर विचार करना होगा। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि पूरी प्रणाली निष्पक्ष हो और सभी कर्मचारियों को इसके लिए योग्य होने का उचित अवसर मिले।

Choosing the Award or Reward

पुरस्कार या इनाम का चयन करना

Now comes the fun part, determining what award or reward you would offer your employees. This can be a certificate or a customized trophy. You can even go for a bigger award if you have the budget. There are many organizations that also offer their employees discount vouchers, gift certificates and other such prizes. No matter what you select, ensure that the award or reward is meaningful. Merely a pin saying ‘employee of the month’ or a ribbon with a ‘great job’ printed on it doesn’t matter much. You need to ensure that your employees understand what exactly they are being recognized for.

अब आता है सबसे मजेदार हिस्सा, अपने कर्मचारियों को पुरस्कार या इनाम देने का फैसला करना। यह एक सर्टिफिकेट या एक खास ट्रॉफी हो सकती है। अगर आपका बजट अच्छा है, तो आप इससे भी बड़ा पुरस्कार दे सकते हैं। कई संगठन अपने कर्मचारियों को डिस्काउंट वाउचर, गिफ्ट सर्टिफिकेट और ऐसे ही दूसरे इनाम भी देते हैं। आप जो भी चुनें, यह सुनिश्चित करें कि पुरस्कार या इनाम सार्थक हो। सिर्फ 'महीने का सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी' लिखा पिन या 'शानदार काम' लिखा रिबन काफी नहीं होता। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके कर्मचारी समझें कि उन्हें किस बात के लिए सम्मानित किया जा रहा है।

Announcing and Implementing the Plan

योजना की घोषणा और कार्यान्वयन

Once you have finalized the reward or award you want to hand out, it is time to make the announcement. Ensure that you make this announcement in a company wide meeting, while also sending a follow-up email that includes all the relevant details. Inform them about how they can qualify for the award system and when will the candidates be finalized. It is your job to get all your employees excited about this new perk.

एक बार जब आप दिए जाने वाले पुरस्कार या इनाम को अंतिम रूप दे दें, तो घोषणा करने का समय आ गया है। सुनिश्चित करें कि आप यह घोषणा कंपनी-व्यापी बैठक में करें, साथ ही सभी प्रासंगिक विवरणों सहित एक फॉलो-अप ईमेल भी भेजें। उन्हें बताएं कि वे पुरस्कार प्रणाली के लिए कैसे पात्र हो सकते हैं और उम्मीदवारों को कब अंतिम रूप दिया जाएगा। इस नए लाभ के बारे में अपने सभी कर्मचारियों को उत्साहित करना आपका काम है।

Keep in mind that these basic steps can get you started with this employee recognition plan but you can think of new and innovative ideas as well. Customize your plan to make it fit the culture of your private practice. Having a regular employee recognition plan will gradually make your private practice the place your employees truly want to be and increase their satisfaction levels.

ध्यान रखें कि ये बुनियादी कदम आपको कर्मचारी प्रोत्साहन योजना शुरू करने में मदद कर सकते हैं, लेकिन आप नए और अभिनव विचार भी सोच सकते हैं। अपनी योजना को अपने निजी व्यवसाय की संस्कृति के अनुरूप ढालें। नियमित कर्मचारी प्रोत्साहन योजना से आपका निजी व्यवसाय धीरे-धीरे वह स्थान बन जाएगा जहाँ आपके कर्मचारी वास्तव में काम करना चाहेंगे और उनकी संतुष्टि का स्तर बढ़ेगा।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ When you have selected your employees, it is important that they are properly prepared to start performing their jobs.

➢ जब आप अपने कर्मचारियों का चयन कर लेते हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि वे अपने काम को शुरू करने के लिए ठीक से तैयार हों।

➢ Both training and orientation programs are essential in the process of developing a flexible and committed workforce.

➢ लचीले और प्रतिबद्ध कार्यबल के विकास की प्रक्रिया में प्रशिक्षण और अभिविन्यास कार्यक्रम दोनों ही आवश्यक हैं।

➢ Orientation programs enhance the productivity rate of your employees and help in satisfying their desire to feel like a part of the organization.

➢ ओरिएंटेशन कार्यक्रम आपके कर्मचारियों की उत्पादकता दर को बढ़ाते हैं और संगठन का हिस्सा होने की उनकी इच्छा को पूरा करने में मदद करते हैं।

➢ When you determine that your existing employees need training, it is important to create clear goals and objects of training which highlight the expected outcome.

➢ जब आप यह निर्धारित करते हैं कि आपके मौजूदा कर्मचारियों को प्रशिक्षण की आवश्यकता है, तो प्रशिक्षण के स्पष्ट लक्ष्य और उद्देश्य निर्धारित करना महत्वपूर्ण है जो अपेक्षित परिणाम को उजागर करते हैं।

➢ The employee handbook is one of the most essential human resource tools of your private practice.

➢ कर्मचारी पुस्तिका आपके निजी व्यवसाय के सबसे आवश्यक मानव संसाधन उपकरणों में से एक है।

➢ Handbooks must represent the demonstrated values and practices of your private practice.

➢ हैंडबुक में आपके निजी व्यवसाय के प्रदर्शित मूल्यों और प्रथाओं का प्रतिनिधित्व होना चाहिए।

➢ It is important that you review and modify the handbook twice annually.

➢ यह महत्वपूर्ण है कि आप वर्ष में दो बार इस पुस्तिका की समीक्षा करें और उसमें संशोधन करें।

➢ It is essential that you create the handbook with overarching concepts and ideas in mind, be specific where needed but also be as flexible as possible.

➢ यह आवश्यक है कि आप इस हैंडबुक को बनाते समय व्यापक अवधारणाओं और विचारों को ध्यान में रखें, जहां आवश्यक हो वहां विशिष्ट रहें लेकिन साथ ही यथासंभव लचीले भी रहें।

➢ Keep your employee handbook updated so that your entire private practice is up-to-date on the existing legislation as well as organizational policies.

➢ अपने कर्मचारी हैंडबुक को अद्यतन रखें ताकि आपका पूरा निजी व्यवसाय मौजूदा कानून के साथ-साथ संगठनात्मक नीतियों से भी अवगत रहे।

➢ You should create a concise and simple handbook that doesn't scare your employees.

➢ आपको एक संक्षिप्त और सरल पुस्तिका बनानी चाहिए जो आपके कर्मचारियों को डराए नहीं।

➢ Employees are mobile and so should be the employment handbook, so that it is easily accessible to all no matter whether the employees are: remote, on-field or at the workplace.

➢ कर्मचारी गतिशील होते हैं, इसलिए रोजगार पुस्तिका भी गतिशील होनी चाहिए, ताकि यह सभी के लिए आसानी से सुलभ हो, चाहे कर्मचारी दूरस्थ स्थानों पर हों, फील्ड में हों या कार्यस्थल पर हों।

➢ It is important to recognize the efforts your employees put in and appreciate them for it.

➢ अपने कर्मचारियों द्वारा किए गए प्रयासों को पहचानना और उसके लिए उनकी सराहना करना महत्वपूर्ण है।

➢ Firstly you need to determine what would be the requirements for qualifying for this perk.

➢ सबसे पहले आपको यह निर्धारित करना होगा कि इस सुविधा के लिए अर्हता प्राप्त करने की आवश्यकताएं क्या होंगी।

➢ Next, you have to decide how will you select the candidates.

➢ इसके बाद, आपको यह तय करना होगा कि आप उम्मीदवारों का चयन कैसे करेंगे।

➢ Now comes the fun part, determining what award or reward you would

अब आता है मज़ेदार हिस्सा, यह तय करना कि आप क्या पुरस्कार या इनाम चाहेंगे।

offer your employees.

अपने कर्मचारियों को ऑफर दें।

➢ You need to ensure that your employees understand what exactly they are getting recognized for.

➢ आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके कर्मचारियों को यह अच्छी तरह से समझ में आए कि उन्हें किस चीज के लिए सम्मानित किया जा रहा है।

➢ Once you have finalized the reward or award you want to hand out, it is time to make the announcement.

➢ एक बार जब आप उस पुरस्कार या इनाम को अंतिम रूप दे देते हैं जिसे आप देना चाहते हैं, तो घोषणा करने का समय आ जाता है।

➢ Keep in mind that these basic steps can get you started with this employee recognition plan but you can think of new and innovative ideas as well.

➢ ध्यान रखें कि ये बुनियादी कदम आपको इस कर्मचारी पहचान योजना को शुरू करने में मदद कर सकते हैं, लेकिन आप नए और अभिनव विचारों के बारे में भी सोच सकते हैं।

Chapter 23

अध्याय 23

Interaction and Communication with the Medical

चिकित्सा कर्मियों के साथ अंतःक्रिया और संचार

Practice Team

अभ्यास टीम

"When you hire people that are smarter than you are, you prove you are

जब आप अपने से अधिक बुद्धिमान लोगों को काम पर रखते हैं, तो आप यह साबित करते हैं कि आप

smarter than they are."

उनसे ज्यादा बुद्धिमान।"

- R. H. Grant

- आर. एच. ग्रांट

Importance of Effective Communication

प्रभावी संचार का महत्व

Communication plays a major role in the overall working of an organization. It is indeed the heart of all organizations. According to many studies, the companies that follow the practice of good communication are 3.5 times more successful and productive as compared to their competitors. This shows that it is essential to have a proper communication strategy for your private practice. Communication is even more essential in health care settings as the patients' lives and health depend on it. Without effective communication,

there might be misinformation or confusion in the treatment plan which can result in worsening of the patients' health.

किसी भी संगठन के समग्र कामकाज में संचार की अहम भूमिका होती है। वास्तव में, यह सभी संगठनों का हृदय है। कई अध्ययनों के अनुसार, जो कंपनियां बेहतर संचार का अभ्यास करती हैं, वे अपने प्रतिस्पर्धियों की तुलना में 3.5 गुना अधिक सफल और उत्पादक होती हैं। इससे पता चलता है कि निजी व्यवसाय के लिए एक उचित संचार रणनीति का होना आवश्यक है। स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में संचार और भी महत्वपूर्ण है, क्योंकि मरीजों का जीवन और स्वास्थ्य इस पर निर्भर करता है। प्रभावी संचार के बिना, उपचार योजना में गलत जानकारी या भ्रम की स्थिति उत्पन्न हो सकती है, जिससे मरीजों की स्थिति और बिगड़ सकती है।

Aside from that, there are numerous other reasons why effective communication is important for your private practice, including:

इसके अलावा, आपके निजी व्यवसाय के लिए प्रभावी संचार महत्वपूर्ण होने के कई अन्य कारण भी हैं, जिनमें शामिल हैं:

Building Stronger Teams

मजबूत टीमें बनाना

When leaders are effective communicators, their team members or employees follow suit. When communication is strong, the team is able to follow the instructions and be more productive. When you incorporate good communication strategies within your private practice, this would result in improved performance and level of productivity among your employees. Moreover, it would also make decision making and problem-solving faster and easier if you have open dialogs where employees can share their opinions and views.

जब नेता प्रभावी संचारक होते हैं, तो उनके टीम सदस्य या कर्मचारी भी उनका अनुसरण करते हैं। जब संचार मजबूत होता है, तो टीम निर्देशों का पालन करने में सक्षम होती है और

अधिक उत्पादक बनती है। जब आप अपने निजी व्यवसाय में अच्छी संचार रणनीतियों को शामिल करते हैं, तो इससे आपके कर्मचारियों के प्रदर्शन और उत्पादकता के स्तर में सुधार होगा। इसके अलावा, खुले संवाद स्थापित करने से निर्णय लेना और समस्याओं का समाधान करना भी तेज और आसान हो जाएगा, जहां कर्मचारी अपने विचार और राय साझा कर सकते हैं।

Reduced Chances of Misunderstandings

गलतफहमियों की संभावना कम हो जाती है

Lack of communication can lead to plenty of misunderstandings. Not only can this negatively affect the treatment of your patients, but it can also lead to rumors and gossips which can ultimately derail an organization. With honest and open communication, you can ensure that everyone understands their responsibilities and any changes that might occur in the practice in the near future which can prevent confusion and fear.

संचार की कमी से कई तरह की गलतफहमियां पैदा हो सकती हैं। इससे न केवल मरीजों के इलाज पर नकारात्मक असर पड़ सकता है, बल्कि अफवाहें और गपशप भी फैल सकती हैं, जो अंततः किसी संस्था के कामकाज को बिगाड़ सकती हैं। ईमानदारी और खुलेपन से संवाद करके आप यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि हर कोई अपनी जिम्मेदारियों और भविष्य में होने वाले किसी भी बदलाव को समझ ले, जिससे भ्रम और डर को रोका जा सके।

Improved Patient Service

बेहतर रोगी सेवा

When you have a strong communication policy, you and your staff would know how to interact with your patients. You would understand how important it is to patiently listen to the patients as this can help with the right diagnosis and in creating an appropriate treatment plan. You can listen to

your patients, answer their queries and help them understand the next steps. This will also help them in reducing their fear and nervousness.

जब आपके पास एक सुदृढ़ संचार नीति होती है, तो आप और आपका स्टाफ मरीजों के साथ सही तरीके से बातचीत करना जानते हैं। आप मरीजों की बात धैर्यपूर्वक सुनने के महत्व को समझते हैं, क्योंकि इससे सही निदान और उचित उपचार योजना बनाने में मदद मिलती है। आप मरीजों की बात सुन सकते हैं, उनके प्रश्नों के उत्तर दे सकते हैं और उन्हें आगे के चरणों को समझने में मदद कर सकते हैं। इससे उनका डर और घबराहट भी कम होगी।

Contributing to Company's Growth

कंपनी की वृद्धि में योगदान देना

Lack of proper communication can lead to a major decrease in productivity levels. Without effective external and internal communication, your private practice will keep on struggling to survive, no matter how strong your strategies are. Effective communication results in productivity which further assists in avoiding unnecessary delays in tasks.

उचित संचार की कमी से उत्पादकता में भारी गिरावट आ सकती है। प्रभावी बाहरी और आंतरिक संचार के बिना, आपकी निजी प्रैक्टिस को जीवित रहने के लिए संघर्ष करना पड़ेगा, चाहे आपकी रणनीतियाँ कितनी भी मजबूत क्यों न हों। प्रभावी संचार से उत्पादकता बढ़ती है, जिससे कार्यों में अनावश्यक देरी से बचने में मदद मिलती है।

Provides Transparency

पारदर्शिता प्रदान करता है

With consistent communication both externally and internally, your private practice stays transparent. This helps in establishing trust in your private practice. Even when rough decisions or complex issues arise, you can save

your private practice and your reputation by showcasing what and why things happen easily.

बाह्य और आंतरिक रूप से निरंतर संचार बनाए रखने से आपकी निजी प्रैक्टिस में पारदर्शिता बनी रहती है। इससे आपकी प्रैक्टिस में विश्वास कायम करने में मदद मिलती है। कठिन निर्णय लेने या जटिल मुद्दों के सामने आने पर भी, आप यह स्पष्ट करके अपनी निजी प्रैक्टिस और प्रतिष्ठा को बचा सकते हैं कि चीजें कैसे और क्यों घटित हुईं।

Enhanced Innovation

उन्नत नवाचार

When all your employees are comfortable enough to share their opinions and ideas, the innovation and cooperation level of your private practice will be high. Additionally, if the employees are unable to share their ideas due to a lack of communication skills, this means the idea cannot be executed to its full potential. This also indicates that it is necessary that you offer training sessions and make communication easier for all the employees to be open.

जब आपके सभी कर्मचारी अपने विचार और राय साझा करने में सहज महसूस करते हैं, तो आपके निजी व्यवसाय में नवाचार और सहयोग का स्तर उच्च होगा। इसके अलावा, यदि कर्मचारी संचार कौशल की कमी के कारण अपने विचार साझा करने में असमर्थ हैं, तो इसका मतलब है कि विचार को उसकी पूरी क्षमता से लागू नहीं किया जा सकता है। यह इस बात का भी संकेत देता है कि प्रशिक्षण सत्र आयोजित करना और सभी कर्मचारियों के लिए खुलकर संवाद करना आसान बनाना आवश्यक है।

Monthly, Weekly and Daily Meetings

मासिक, साप्ताहिक और दैनिक बैठकें

Regular meetings are essential if you want effective communication practices to be followed within your private practice. The communication must be

aligned and focused to ensure that any issues or potential issues are highlighted and resolved. This shows that holding daily, weekly and monthly meetings are integral for the progress and prosperity of your private practice.

यदि आप अपने निजी व्यवसाय में प्रभावी संचार पद्धतियों का पालन करना चाहते हैं, तो नियमित बैठकें आवश्यक हैं। संचार सुसंगत और लक्षित होना चाहिए ताकि किसी भी समस्या या संभावित समस्या को उजागर किया जा सके और उसका समाधान किया जा सके। इससे पता चलता है कि दैनिक, साप्ताहिक और मासिक बैठकें आयोजित करना आपके निजी व्यवसाय की प्रगति और समृद्धि के लिए अभिन्न अंग है।

Let's have a better look at these three meetings and why they are important:

आइए इन तीनों बैठकों पर विस्तार से नज़र डालें और जानें कि ये क्यों महत्वपूर्ण हैं:

Daily Meetings

दैनिक बैठकें

The first type of meetings that you need to conduct are the daily meetings. These meetings are fast-paced and short meetings that you can hold each day for about 10 to 15 minutes. In these meetings, you can ask your team members productivity questions like:

सबसे पहले आपको दैनिक बैठकें आयोजित करनी चाहिए। ये बैठकें संक्षिप्त और कम समय की होती हैं, जिन्हें आप प्रतिदिन लगभग 10 से 15 मिनट तक कर सकते हैं। इन बैठकों में आप अपनी टीम के सदस्यों से उत्पादकता संबंधी प्रश्न पूछ सकते हैं, जैसे:

- Tasks performed yesterday
- कल किए गए कार्य
- Any problems or hurdles that occurred
- उत्पन्न हुई कोई भी समस्या या बाधा

- Tasks to accomplish today
- आज पूरे किए जाने वाले कार्य
- Any potential issues that might be faced today
- आज जिन संभावित समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है

Holding these daily meetings enhances commitment, engagement and transparency. Remember, these meetings are not merely updates about the tasks your employees have completed. Instead, they are more focused on the accomplishments of your employees and also interaction to resolve the problems faced by your employees. All this ensures and encourages transparency and commitment among your employees.

इन दैनिक बैठकों से प्रतिबद्धता, सहभागिता और पारदर्शिता बढ़ती है। याद रखें, ये बैठकें केवल कर्मचारियों द्वारा पूर्ण किए गए कार्यों की जानकारी देने तक सीमित नहीं हैं। बल्कि, इनका मुख्य उद्देश्य कर्मचारियों की उपलब्धियों पर ध्यान केंद्रित करना और उनकी समस्याओं के समाधान के लिए उनके साथ संवाद स्थापित करना है। इससे कर्मचारियों के बीच पारदर्शिता और प्रतिबद्धता सुनिश्चित होती है और उन्हें प्रोत्साहन मिलता है।

Weekly Meetings

साप्ताहिक बैठकें

Next are the weekly meetings. The main aim of these meetings would be for discussing tactical problems that had come your way or your employees' way. Moreover, it is also a time to review goals that have been set for your employees, how much has been achieved and what would be the next steps.

इसके बाद साप्ताहिक बैठकें होती हैं। इन बैठकों का मुख्य उद्देश्य आपके या आपके कर्मचारियों के सामने आने वाली सामरिक समस्याओं पर चर्चा करना होता है। इसके अलावा,

यह कर्मचारियों के लिए निर्धारित लक्ष्यों की समीक्षा करने, अब तक प्राप्त लक्ष्यों और आगे की योजनाओं पर विचार करने का भी समय होता है।

It is essential that you prepare for the weekly meetings beforehand so that you can determine any possible issues. However, always keep in mind that everything must be relevant to the progress of your team.

साप्ताहिक बैठकों की तैयारी पहले से करना आवश्यक है ताकि संभावित समस्याओं का पता लगाया जा सके। हालांकि, हमेशा ध्यान रखें कि हर बात आपकी टीम की प्रगति से संबंधित होनी चाहिए।

You can plan your weekly meetings like this:

आप अपनी साप्ताहिक बैठकों की योजना इस प्रकार बना सकते हैं:

Begin by sharing some good news or recognizing achievements for the first five minutes of the meeting.

बैठक के पहले पांच मिनट में कुछ अच्छी खबरें साझा करके या उपलब्धियों को स्वीकार करके शुरुआत करें।

Share the KPIs briefly and determine where you stand.

प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (केपीआई) को संक्षेप में साझा करें और बताएं कि आप वर्तमान स्थिति में कहां खड़े हैं।

Continue by discussing patients' possible issues being faced and other problems.

मरीजों को जिन संभावित समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है और अन्य दिक्कतों पर चर्चा करते हुए आगे बढ़ें।

Finish up by discussing any further topics that must be addressed or news that must be shared.

अंत में, उन विषयों पर चर्चा करें जिन पर बात करना आवश्यक है या उन खबरों को साझा करें जिन्हें साझा करना आवश्यक है।

All of this can take about 15 to 30 minutes, depending on the agenda of the meeting.

यह सब करने में बैठक के एजेंडा के आधार पर लगभग 15 से 30 मिनट लग सकते हैं।

Monthly Meetings

मासिक बैठकें

Monthly meetings can be around one to three hours long and it is best to have this meeting early in the morning since your employees would be most energetic during that time. In this meeting, you can resolve any strategic issues that relate to the overall running of your private practice.

मासिक बैठकें लगभग एक से तीन घंटे तक चल सकती हैं और इन्हें सुबह जल्दी आयोजित करना सबसे अच्छा होता है क्योंकि उस समय आपके कर्मचारी सबसे अधिक ऊर्जावान होते हैं। इस बैठक में, आप अपने निजी व्यवसाय के समग्र संचालन से संबंधित किसी भी रणनीतिक मुद्दे को हल कर सकते हैं।

It is best to stick to 3 to 4 issues in this meeting and ensure that you properly schedule the timing for each topic so that the employees can get back to their tasks. This will help in managing time and deadlines. Finish up the meeting by setting new goals for all the employees for the upcoming months. Make sure that those goals are measurable.

इस बैठक में 3 से 4 मुद्दों पर ही ध्यान केंद्रित करना सबसे अच्छा है और प्रत्येक विषय के लिए उचित समय निर्धारित करना सुनिश्चित करें ताकि कर्मचारी अपने कार्यों पर वापस लौट सकें। इससे समय और समयसीमा का प्रबंधन करने में मदद मिलेगी। बैठक के अंत में सभी

कर्मचारियों के लिए आगामी महीनों के नए लक्ष्य निर्धारित करें। सुनिश्चित करें कि ये लक्ष्य मापने योग्य हों।

The major challenge of this meeting is not being able to schedule enough time for all the topics or adding too many things to the agenda. When you plan monthly meetings, ensure that you have enough time to discuss all the topics.

इस बैठक की सबसे बड़ी चुनौती सभी विषयों के लिए पर्याप्त समय न मिल पाना या एजेंडा में बहुत अधिक चीज़ें जोड़ देना है। मासिक बैठकों की योजना बनाते समय, सुनिश्चित करें कि सभी विषयों पर चर्चा करने के लिए आपके पास पर्याप्त समय हो।

Remember, these meetings must be focused on reflecting and discussing the performance of your employees and the overall impact on your private practice. Ensure that you celebrate achievements and goals accomplished by the employees in the monthly or even weekly meetings. Ensure that all employees are part of the celebration since everyone is working towards a single end goal.

ध्यान रखें, इन बैठकों का मुख्य उद्देश्य कर्मचारियों के प्रदर्शन और आपके निजी व्यवसाय पर इसके समग्र प्रभाव पर विचार-विमर्श करना होना चाहिए। मासिक या साप्ताहिक बैठकों में कर्मचारियों द्वारा प्राप्त उपलब्धियों और लक्ष्यों का जश्न मनाना सुनिश्चित करें। यह सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी इस जश्न में शामिल हों, क्योंकि सभी एक ही लक्ष्य की ओर काम कर रहे हैं।

Group Activities

समूह गतिविधियां

Team building is crucial in managing an efficient and successful organization. However, this is often overlooked by many. It is important for employees to understand one another and work together efficiently. This is why team building activities are important in enhancing unity and companionship

among the employees. You can organize activities and events that are designed to involve and engage your employees in ways that encourage individuals to work together and cooperate.

किसी भी कुशल और सफल संगठन के प्रबंधन में टीम निर्माण अत्यंत महत्वपूर्ण है। हालांकि, कई लोग अक्सर इस पर ध्यान नहीं देते। कर्मचारियों के लिए एक-दूसरे को समझना और कुशलतापूर्वक मिलकर काम करना आवश्यक है। यही कारण है कि टीम निर्माण गतिविधियां कर्मचारियों के बीच एकता और सौहार्द को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। आप ऐसी गतिविधियां और कार्यक्रम आयोजित कर सकते हैं जो कर्मचारियों को आपस में जुड़ने और सहयोग करने के लिए प्रोत्साहित करें।

Here are a few of the many advantages of team building:

टीम निर्माण के कई फायदों में से कुछ यहाँ दिए गए हैं:

Improved Morale

मनोबल में सुधार हुआ

There is nothing that can prevent the monotony of daily tasks than team building activities. It not only provides an opportunity for the employees to step out of the private practice, but it is a time where they can relax and unwind from the daily stress of working in health care. Once the event is done, there is bound to be improved morale and energy among your employees.

टीम बिल्डिंग गतिविधियों से दैनिक कार्यों की नीरसता को दूर करने का सबसे अच्छा तरीका है। यह न केवल कर्मचारियों को निजी प्रैक्टिस से बाहर निकलने का अवसर प्रदान करता है, बल्कि यह उन्हें स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में काम करने के दैनिक तनाव से मुक्ति पाने और आराम करने का मौका भी देता है। इस गतिविधि के समाप्त होने पर, कर्मचारियों के मनोबल और ऊर्जा में निश्चित रूप से सुधार होगा।

Better Relationships

बेहतर रिश्ते

This is what team building is all about - strengthening relationships and creating new ones. The team building activities are created with this focus and help in creating natural and strong relationships within your private practice. Improved relations result in enhanced abilities when employees have to collaborate. This further makes everyday tasks smoother and easier.

टीम बिल्डिंग का यही मूल उद्देश्य है - संबंधों को मजबूत करना और नए संबंध बनाना। टीम बिल्डिंग गतिविधियाँ इसी उद्देश्य से तैयार की गई हैं और आपके निजी व्यवसाय में स्वाभाविक और मजबूत संबंध बनाने में सहायक हैं। बेहतर संबंधों से कर्मचारियों की सहयोगात्मक क्षमता में वृद्धि होती है। इससे दैनिक कार्य और भी सुगम और सरल हो जाते हैं।

Enhanced Integration

उन्नत एकीकरण

With a better relationship, you would be able to encourage interaction between employees who don't communicate at work. While this might not be viewed as a work benefit, enhanced integration helps in leading towards innovating, problem-solving and thinking.

बेहतर संबंधों से आप उन कर्मचारियों के बीच भी संवाद को बढ़ावा दे सकेंगे जो कार्यस्थल पर आपस में बातचीत नहीं करते। भले ही इसे कार्यस्थल का लाभ न माना जाए, लेकिन बेहतर समन्वय नवाचार, समस्या-समाधान और चिंतन को बढ़ावा देता है।

Increased Productivity

उत्पादकता में वृद्धि

When the morale of the employees increase, their levels of productivity will also increase. This is not merely a short-term advantage. The team building

will encourage your employees to work together more smoothly, which would result in better productivity for all employees.

जब कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है, तो उनकी उत्पादकता का स्तर भी बढ़ता है। यह केवल अल्पकालिक लाभ नहीं है। टीम निर्माण से आपके कर्मचारियों को एक साथ अधिक सुचारू रूप से काम करने के लिए प्रोत्साहन मिलेगा, जिसके परिणामस्वरूप सभी कर्मचारियों की उत्पादकता में सुधार होगा।

Higher Efficiency

उच्च दक्षता

In addition to enhanced productivity, you will also notice the efficiency of the office increasing drastically. With better relationships, improved understanding of tasks and enhanced abilities attained through the activities of team building, you will notice a major decrease in wasted resources and time.

उत्पादकता में वृद्धि के साथ-साथ, आप कार्यालय की कार्यकुशलता में भी ज़बरदस्त सुधार देखेंगे। बेहतर संबंधों, कार्यों की बेहतर समझ और टीम निर्माण गतिविधियों के माध्यम से प्राप्त बढ़ी हुई क्षमताओं के कारण, संसाधनों और समय की बर्बादी में भारी कमी आएगी।

Positive Working Environment

सकारात्मक कार्य वातावरण

Of course, no one wants to work in a boring and miserable office. This possibility can be eliminated with consistent team building events and activities which encourage friendly relationships and open communication. This doesn't mean you need to hold these events and activities every month; you can conduct team building events twice a year.

बेशक, कोई भी उबाऊ और नीरस ऑफिस में काम करना नहीं चाहता। टीम निर्माण कार्यक्रमों और गतिविधियों का नियमित आयोजन करके इस संभावना को खत्म किया जा सकता है, जो मैत्रीपूर्ण संबंधों और खुले संवाद को बढ़ावा देते हैं। इसका मतलब यह नहीं है कि आपको ये कार्यक्रम और गतिविधियां हर महीने आयोजित करनी होंगी; आप साल में दो बार टीम निर्माण कार्यक्रम आयोजित कर सकते हैं।

Defined and Developed Roles Enhancing Staff Satisfaction at Our Practice:

Medicine is a team sport-the collective is often much greater than the individual when it comes to patient care, innovative ideas, productivity, and efficiency. Effective teamwork leads to fewer medical errors and better patient care. Even more important is that effective teamwork leads to fewer medical errors. At our practice SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center in Kota we were fortunate to have the best team members since past 15 years. We followed aforementioned principles to retain our employees and keep them happy by celebrating everyone's birthday, listening and resolving their problems in timely manner keeping them happy and motivated. Happiness spreads and affects the energy of the entire team. When you create a pleasant culture in your practice, it maximizes the positive impact throughout your business. This boosts overall employee engagement and strengthens comradery among your staff.

हमारे क्लिनिक में कर्मचारियों की संतुष्टि बढ़ाने वाली परिभाषित और विकसित भूमिकाएँ: चिकित्सा एक टीम वर्क है - रोगी की देखभाल, नवीन विचारों, उत्पादकता और दक्षता के मामले में सामूहिक प्रयास अक्सर व्यक्तिगत प्रयास से कहीं अधिक महत्वपूर्ण होता है। प्रभावी टीम वर्क से चिकित्सा संबंधी त्रुटियाँ कम होती हैं और रोगियों की देखभाल बेहतर होती है। इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि प्रभावी टीम वर्क से चिकित्सा संबंधी त्रुटियाँ कम होती हैं। कोटा स्थित हमारे क्लिनिक सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर में, हमें पिछले 15 वर्षों से सर्वश्रेष्ठ टीम सदस्यों का साथ मिलने का सौभाग्य प्राप्त हुआ है। हमने अपने कर्मचारियों को बनाए रखने और उन्हें खुश रखने के लिए उपर्युक्त सिद्धांतों का पालन किया

है, जिसमें सभी का जन्मदिन मनाना, उनकी समस्याओं को सुनना और समय पर उनका समाधान करना शामिल है, जिससे वे खुश और प्रेरित रहते हैं। खुशी फैलती है और पूरी टीम की ऊर्जा को प्रभावित करती है। जब आप अपने क्लिनिक में एक सुखद संस्कृति का निर्माण करते हैं, तो यह आपके पूरे व्यवसाय पर सकारात्मक प्रभाव को अधिकतम करता है। इससे कर्मचारियों की समग्र सहभागिता बढ़ती है और उनके बीच सौहार्द मजबूत होता है।

It is possible that some of your employees are not sure of their exact role. These employees keep on struggling to determine what they are supposed to do and how are they contributing towards the prosperity of the private practice. With team building activities, these employees are given the chance to implement themselves in the best possible way they can. It helps them in determining their exact role and in understanding their importance within the team.

ऐसा संभव है कि आपके कुछ कर्मचारियों को अपनी सटीक भूमिका का स्पष्ट ज्ञान न हो। ये कर्मचारी यह तय करने में लगातार संघर्ष करते रहते हैं कि उन्हें क्या करना चाहिए और वे निजी प्रैक्टिस की सफलता में कैसे योगदान दे रहे हैं। टीम निर्माण गतिविधियों के माध्यम से, इन कर्मचारियों को अपनी सर्वोत्तम क्षमता का प्रदर्शन करने का अवसर मिलता है। इससे उन्हें अपनी सटीक भूमिका निर्धारित करने और टीम में अपने महत्व को समझने में मदद मिलती है।

Stronger Teams

मजबूत टीमें

When each and every employee has defined and developed roles, they can make a stronger team. You can create teams based on their skill set and place together individuals with contrasting strengths to create better results. As a result, tight-knit and efficient teams are created.

जब प्रत्येक कर्मचारी की भूमिकाएँ स्पष्ट रूप से परिभाषित और विकसित होती हैं, तो वे एक मजबूत टीम बना सकते हैं। आप उनके कौशल के आधार पर टीमें बना सकते हैं और बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए अलग-अलग क्षमताओं वाले व्यक्तियों को एक साथ रख सकते हैं। परिणामस्वरूप, एकजुट और कुशल टीमें बनती हैं।

Improved Communication

बेहतर संचार

Communication is the main key that creates relationships that are open. This helps in making everything work smoothly. Team building activities are a great way to enhance communication within your private practice. It encourages your employees to communicate more effectively and clearly. This also helps in enhancing their levels of productivity (Figure 23.1).

संचार ही खुले और स्पष्ट संबंध बनाने की कुंजी है। इससे सभी कार्य सुचारू रूप से चलते हैं। टीम निर्माण गतिविधियाँ आपके निजी व्यवसाय में संचार को बेहतर बनाने का एक शानदार तरीका हैं। यह आपके कर्मचारियों को अधिक प्रभावी और स्पष्ट रूप से संवाद करने के लिए प्रोत्साहित करता है। इससे उनकी उत्पादकता का स्तर भी बढ़ता है (चित्र 23.1)।

Better Office Culture

बेहतर कार्यालय संस्कृति

Team building activities help in injecting some culture into your private practice, making it a nicer and fun place to work at. Having a creative and lively workplace makes it appealing for not just the existing employees but the potential employees and even the patients as well.

टीम बिल्डिंग गतिविधियाँ आपके निजी प्रैक्टिस में एक सकारात्मक संस्कृति को बढ़ावा देती हैं, जिससे यह काम करने के लिए एक बेहतर और मजेदार जगह बन जाती है। एक

रचनात्मक और जीवंत कार्यस्थल न केवल मौजूदा कर्मचारियों बल्कि संभावित कर्मचारियों और यहां तक कि मरीजों के लिए भी आकर्षक होता है।

Figure 23.1. Tips to Retain Team Members. When Employees are Happy,

चित्र 23.1. टीम सदस्यों को बनाए रखने के लिए सुझाव। जब कर्मचारी खुश होते हैं,

they will keep the Patients Happy.

वे मरीजों को खुश रखेंगे।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Communication plays a major role in the overall working of an organization.

➢ किसी संगठन के समग्र कामकाज में संचार की महत्वपूर्ण भूमिका होती है।

➢ Communication is even more essential in health care settings as the patients' lives and health depends on it.

➢ स्वास्थ्य देखभाल व्यवस्था में संचार और भी अधिक आवश्यक है क्योंकि रोगियों का जीवन और स्वास्थ्य इस पर निर्भर करता है।

➢ Since communication is strong, the team is able to follow the instructions and be more productive.

➢ मजबूत संचार व्यवस्था के कारण, टीम निर्देशों का पालन करने और अधिक उत्पादक बनने में सक्षम है।

➢ It would also make decision making and problem-solving faster and easier if you have open dialogs where employees can share their opinions and views.

➢ खुले संवाद स्थापित करने से निर्णय लेने और समस्याओं का समाधान करने की प्रक्रिया भी तेज और आसान हो जाएगी, जहां कर्मचारी अपने विचार और राय साझा कर सकें।

➢ Lack of communication can lead to plenty of misunderstandings.

➢ संवाद की कमी से कई गलतफहमियां पैदा हो सकती हैं।

➢ With honest and open communication, you can ensure that everyone understands their responsibilities.

➢ ईमानदारी और खुले संचार के माध्यम से, आप यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि हर कोई अपनी जिम्मेदारियों को समझता है।

➢ When you have a strong communication policy, you and your staff would know how to interact with your patients.

➢ जब आपके पास एक मजबूत संचार नीति होगी, तो आप और आपके कर्मचारी यह जान पाएंगे कि अपने मरीजों के साथ कैसे बातचीत करनी है।

➢ You can listen to your patients, answer their queries and help them understand the next steps.

➢ आप अपने मरीजों की बात सुन सकते हैं, उनके सवालों के जवाब दे सकते हैं और उन्हें अगले कदम समझने में मदद कर सकते हैं।

➢ Lack of proper communication can lead to a major decrease in productivity levels.

➢ उचित संचार की कमी से उत्पादकता के स्तर में भारी गिरावट आ सकती है।

➢ Effective communication results in productivity which further assists in avoiding unnecessary delays in tasks.

➢ प्रभावी संचार से उत्पादकता बढ़ती है, जिससे कार्यों में अनावश्यक देरी से बचने में मदद मिलती है।

➢ With consistent communication both externally and internally, your private practice stays transparent.

➢ बाह्य और आंतरिक दोनों स्तरों पर निरंतर संचार बनाए रखने से आपकी निजी प्रैक्टिस पारदर्शी बनी रहती है।

➢ When all your employees are comfortable enough to share their opinions and ideas, the innovation and cooperation level of your private practice will be high.

➢ जब आपके सभी कर्मचारी अपने विचार और राय साझा करने में सहज महसूस करते हैं, तो आपके निजी व्यवसाय में नवाचार और सहयोग का स्तर उच्च होगा।

➢ Regular meetings are essential if you want effective communication practices to be followed within your private practice.

➢ यदि आप चाहते हैं कि आपके निजी व्यवसाय में प्रभावी संचार पद्धतियों का पालन किया जाए, तो नियमित बैठकें आवश्यक हैं।

➢ Holding these daily meetings enhances commitment, engagement and transparency.

➢ इन दैनिक बैठकों के आयोजन से प्रतिबद्धता, सहभागिता और पारदर्शिता बढ़ती है।

➢ All this ensures and encourages transparency and commitment among your employees.

➢ यह सब आपके कर्मचारियों के बीच पारदर्शिता और प्रतिबद्धता को सुनिश्चित और प्रोत्साहित करता है।

➢ The main aim of weekly meetings would be for discussing tactical problems that had come your way or your employees' way.

➢ साप्ताहिक बैठकों का मुख्य उद्देश्य आपके या आपके कर्मचारियों के सामने आने वाली सामरिक समस्याओं पर चर्चा करना होगा।

➢ Monthly meetings can resolve any strategic issues that relate to the overall running of your private practice.

➢ मासिक बैठकें आपके निजी व्यवसाय के समग्र संचालन से संबंधित किसी भी रणनीतिक मुद्दे को हल कर सकती हैं।

➢ These meetings must be focused on reflecting and discussing the performance of your employees and the overall impact on your private practice.

➢ इन बैठकों का मुख्य उद्देश्य आपके कर्मचारियों के प्रदर्शन और आपके निजी व्यवसाय पर पड़ने वाले समग्र प्रभाव पर विचार-विमर्श करना और चर्चा करना होना चाहिए।

➢ Ensure that all employees are part of the celebration since everyone is working towards a single end goal.

➢ यह सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी उत्सव का हिस्सा बनें क्योंकि सभी एक ही अंतिम लक्ष्य की ओर काम कर रहे हैं।

➢ Team building is crucial in managing an efficient and successful organization.

➢ एक कुशल और सफल संगठन के प्रबंधन में टीम निर्माण महत्वपूर्ण है।

➢ The team building activities are created with this focus and help in creating natural and strong relationships within your private practice.

➢ टीम निर्माण संबंधी गतिविधियाँ इसी उद्देश्य को ध्यान में रखकर बनाई गई हैं और ये आपके निजी व्यवसाय में स्वाभाविक और मजबूत संबंध बनाने में मदद करती हैं।

➢ The team building activities will encourage your employees to work together more smoothly, which will result in better productivity for all employees.

➢ टीम निर्माण संबंधी गतिविधियाँ आपके कर्मचारियों को एक साथ अधिक सुचारू रूप से काम करने के लिए प्रोत्साहित करेंगी, जिसके परिणामस्वरूप सभी कर्मचारियों के लिए बेहतर उत्पादकता प्राप्त होगी।

➢ Team building activities are a great way to enhance communication within your private practice.

➢ टीम निर्माण गतिविधियाँ आपके निजी व्यवसाय में संचार को बेहतर बनाने का एक शानदार तरीका हैं।

➢ Team building activities help in injecting some culture into your private practice, making it a nicer and fun place to work at.

➢ टीम निर्माण गतिविधियाँ आपके निजी व्यवसाय में एक संस्कृति का समावेश करने में मदद करती हैं, जिससे यह काम करने के लिए एक बेहतर और मजेदार जगह बन जाती है।

Part IV

भाग IV

Creating the Perfect Balance, Maximizing Outcomes &

सही संतुलन बनाना, परिणामों को अधिकतम करना और

Minimizing Errors

त्रुटियों को कम करना

Chapter 24

अध्याय 24

How to Maximize Patient Satisfaction?

मरीजों की संतुष्टि को अधिकतम कैसे किया जाए?

“Going above and beyond involves making customers “feel special” and

"अतिरिक्त प्रयास करने का अर्थ है ग्राहकों को 'विशेष महसूस कराना' और

helping them out even when it may not make sense.”

उनकी मदद करना, भले ही यह तर्कसंगत न लगे।"

- Neil Patel

- नील पटेल

Patient Satisfaction in Health Care

स्वास्थ्य सेवा में रोगी संतुष्टि

The strongest pillar of customer satisfaction is offering personalized attention to your customers. In the health care setting, this goes well beyond simply welcoming your patients with a smile or having small talk about their day. You can benefit from the latest trends in customer self-services and introduce patient-facing services that will enable your patients to take control of their health care experience.

ग्राहकों की संतुष्टि का सबसे मजबूत स्तंभ उन्हें व्यक्तिगत ध्यान देना है। स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में, इसका मतलब सिर्फ मुस्कुराकर उनका स्वागत करना या उनके दिन के बारे में थोड़ी-बहुत बातचीत करना नहीं है। आप ग्राहक स्व-सेवाओं के नवीनतम रुझानों का लाभ उठा सकते हैं

और ऐसी रोगी-केंद्रित सेवाएं शुरू कर सकते हैं जो आपके रोगियों को अपने स्वास्थ्य सेवा अनुभव पर पूरा नियंत्रण रखने में सक्षम बनाएंगी।

A few examples of these patient-facing services can be found with numerous portals that enable patients to look up a physician's contact information, make appointments, pay their bills, go through educational materials, view their test results and their health records. In order to provide the highest convenience, it is essential for these portals to be accessible from mobile devices and home computers.

इन रोगी-केंद्रित सेवाओं के कुछ उदाहरण अनेक पोर्टलों पर देखे जा सकते हैं, जो रोगियों को चिकित्सक की संपर्क जानकारी खोजने, अपॉइंटमेंट लेने, बिलों का भुगतान करने, शैक्षिक सामग्री देखने, अपने परीक्षण परिणामों और स्वास्थ्य रिकॉर्ड देखने में सक्षम बनाते हैं। अधिकतम सुविधा प्रदान करने के लिए, यह आवश्यक है कि ये पोर्टल मोबाइल उपकरणों और घरेलू कंप्यूटरों से सुलभ हों।

For this, you and your staff would have to keep all the records updated and instantly make all the changes so that the patients can be notified. This will also help in saving time and will decrease the number of calls your staff has to attend to from patients looking for their reports or other information. It will ultimately decrease the cost and enhance the productivity levels within your private practice.

इसके लिए आपको और आपके स्टाफ को सभी रिकॉर्ड अपडेट रखने होंगे और सभी बदलावों को तुरंत लागू करना होगा ताकि मरीजों को सूचित किया जा सके। इससे समय की बचत होगी और मरीजों द्वारा अपनी रिपोर्ट या अन्य जानकारी के लिए किए जाने वाले कॉल की संख्या भी कम होगी। अंततः इससे आपके निजी क्लिनिक में लागत कम होगी और उत्पादकता बढ़ेगी।

Other than this, indeed, it is of utmost importance that you and your employees properly listen to what your patients have to say and understand their issues. You must also encourage them to offer you their valuable feedback. This way, patients will feel heard and will feel like you and your private practice truly care about them. It will also boost their confidence in their health care providers. You can also offer them a follow-up survey so that they can share their views and get further suggestions.

इसके अलावा, यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि आप और आपके कर्मचारी अपने मरीजों की बातों को ध्यानपूर्वक सुनें और उनकी समस्याओं को समझें। आपको उन्हें अपनी बहुमूल्य प्रतिक्रिया देने के लिए भी प्रोत्साहित करना चाहिए। इससे मरीजों को लगेगा कि उनकी बात सुनी जा रही है और उन्हें विश्वास होगा कि आप और आपका निजी क्लिनिक वास्तव में उनकी परवाह करते हैं। इससे स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं पर उनका भरोसा भी बढ़ेगा। आप उन्हें एक अनुवर्ती सर्वेक्षण भी दे सकते हैं ताकि वे अपने विचार साझा कर सकें और आगे के सुझाव प्राप्त कर सकें।

You need to keep in mind that patient satisfaction is one of the most important components for the success of your private practice and it plays a vital role in the continued improvement of your overall organization. There are numerous ways in which you can enhance the patients' experience. However, the most important thing is providing them with convenience as well as making them feel comfortable so that they can openly talk about their issues with you. This will help in establishing a trusting and strong relationship between the patients and your private practice (Figure 24.1).

आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि रोगी संतुष्टि आपके निजी क्लिनिक की सफलता के सबसे महत्वपूर्ण घटकों में से एक है और यह आपके संपूर्ण संगठन के निरंतर सुधार में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। रोगियों के अनुभव को बेहतर बनाने के कई तरीके हैं। हालांकि, सबसे

महत्वपूर्ण बात यह है कि उन्हें सुविधा प्रदान की जाए और उन्हें सहज महसूस कराया जाए ताकि वे खुलकर अपनी समस्याओं के बारे में आपसे बात कर सकें। इससे रोगियों और आपके निजी क्लिनिक के बीच एक भरोसेमंद और मजबूत संबंध स्थापित करने में मदद मिलेगी (चित्र 24.1)।

Figure 24. 1: Tips for Improving Patient Satisfaction

चित्र 24.1: रोगी संतुष्टि में सुधार के लिए सुझाव

Ways to Improve Patient Satisfaction

रोगी संतुष्टि में सुधार के तरीके

Enhancing the satisfaction of your patients and improving the experience is a constant process. You can't just implement a strategy just once and leave it there. You need to make sure that your past and existing patients are satisfied with your services, all the while attracting new patients and providing them with the best possible services.

अपने मरीजों की संतुष्टि बढ़ाना और उनके अनुभव को बेहतर बनाना एक निरंतर प्रक्रिया है। आप किसी रणनीति को सिर्फ एक बार लागू करके उसे वहीं नहीं छोड़ सकते। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके पुराने और मौजूदा मरीज आपकी सेवाओं से संतुष्ट हों, साथ ही नए मरीजों को आकर्षित करना और उन्हें सर्वोत्तम संभव सेवाएं प्रदान करना भी जरूरी है।

Here are a few ways in which you can increase your patient satisfaction:

यहां कुछ तरीके दिए गए हैं जिनसे आप अपने मरीजों की संतुष्टि बढ़ा सकते हैं:

• Try delivering services as per your patients schedule, not merely the

• अपने मरीजों के शेड्यूल के अनुसार सेवाएं देने का प्रयास करें, न कि केवल उनकी सुविधा के अनुसार।

schedule that is convenient for you or your private practice. For instance, don't let your patients wait unnecessarily long to get their lab results. This is a disrespectful practice. Have it delivered to their homes or implement the patient-facing services through which they can view it on their smart phone.

ऐसा समय निर्धारित करें जो आपके या आपके निजी क्लिनिक के लिए सुविधाजनक हो। उदाहरण के लिए, अपने मरीज़ों को लैब रिपोर्ट के लिए अनावश्यक रूप से लंबा इंतजार न कराएं। यह अपमानजनक व्यवहार है। रिपोर्ट उनके घर पर पहुंचाएं या ऐसी सेवा उपलब्ध कराएं जिसके माध्यम से वे इसे अपने स्मार्टफोन पर देख सकें।

• Ensure that all your employees are trained well to handle the patients and

• सुनिश्चित करें कि आपके सभी कर्मचारियों को मरीजों को संभालने के लिए अच्छी तरह से प्रशिक्षित किया गया हो।

their family members in distressing situations. It is the job of the health care providers to ease the stress and worries of their patients. Even in grave situations, you and your employees must know how to handle patients and their loved ones.

मुश्किल परिस्थितियों में उनके परिवार के सदस्यों की देखभाल करना स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं का कर्तव्य है। मरीजों के तनाव और चिंताओं को कम करना स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं का दायित्व है। गंभीर परिस्थितियों में भी, आपको और आपके कर्मचारियों को मरीजों और उनके प्रियजनों को संभालने का तरीका आना चाहिए।

• Strive for a blame-free environment. Mistakes are unavoidable, even

• दोषारोपण मुक्त वातावरण बनाने का प्रयास करें। गलतियाँ अपरिहार्य हैं, भले ही

highly skilled professionals can sometimes make mistakes. Create an environment in which instead of playing the blame game, the employees focus more on handling the mistake and finding solutions to make things better. Moreover, fix your system in a way that mistakes can be avoided and all services and treatments go on smoothly.

उच्च कुशल पेशेवर भी कभी-कभी गलतियाँ कर सकते हैं। ऐसा वातावरण बनाएँ जिसमें दोषारोपण करने के बजाय, कर्मचारी गलती को सुधारने और स्थिति को बेहतर बनाने के लिए समाधान खोजने पर अधिक ध्यान दें। इसके अलावा, अपनी प्रणाली को इस तरह से व्यवस्थित करें कि गलतियों से बचा जा सके और सभी सेवाएं और उपचार सुचारू रूप से चलते रहें।

• Form a personalized connection with all the patients. Make them feel

• सभी मरीजों के साथ व्यक्तिगत संबंध बनाएं। उन्हें सहज महसूस कराएं।

important. You can do this by always using their name, wear a name tag so that patients know who you are, always make eye contact with them when you are interacting. This shows them that you are actually listening to them and understand what they are saying.

यह महत्वपूर्ण है। आप हमेशा उनका नाम लेकर, नाम टैग पहनकर ताकि मरीज़ आपको पहचान सकें, और बातचीत करते समय हमेशा उनसे नज़रें मिलाकर ऐसा कर सकते हैं। इससे उन्हें पता चलता है कि आप उनकी बात ध्यान से सुन रहे हैं और समझ रहे हैं।

• Focus on educating your patients. Instead of simply treating them, help

• अपने मरीजों को शिक्षित करने पर ध्यान दें। उनका इलाज करने के बजाय, उनकी मदद करें।

them understand how else they can improve their health. This should be a common practice throughout your private practice. Your main aim is to ensure the better health of your patients. That is why give them tips and advice on how they can prevent their existing problem in the future. You can even advice them about some other health concern they are experiencing, even if it is not what they are consulting you for.

उन्हें यह समझने में मदद करें कि वे अपने स्वास्थ्य को और कैसे बेहतर बना सकते हैं। यह आपके निजी क्लिनिक में एक सामान्य प्रक्रिया होनी चाहिए। आपका मुख्य उद्देश्य अपने मरीजों के बेहतर स्वास्थ्य को सुनिश्चित करना है। इसीलिए उन्हें ऐसे सुझाव और सलाह दें जिनसे वे भविष्य में अपनी मौजूदा समस्या को रोक सकें। आप उन्हें उनकी किसी अन्य स्वास्थ्य समस्या के बारे में भी सलाह दे सकते हैं, भले ही वह उस समस्या से संबंधित न हो जिसके लिए वे आपसे परामर्श लेने आए हैं।

• There must be no tolerance policy for bullying, abuse and harassment. All

• बदमाशी, दुर्व्यवहार और उत्पीड़न के प्रति कोई सहनशीलता नीति नहीं होनी चाहिए।

employees must understand the importance of unity and respect. They must not only be respectful towards the patients but also towards one another. It is essential to provide a safe and healthy working environment for all your employees. Any incident of harassment, discrimination or

कर्मचारियों को एकता और सम्मान के महत्व को समझना चाहिए। उन्हें न केवल रोगियों के प्रति बल्कि एक-दूसरे के प्रति भी सम्मानजनक व्यवहार करना चाहिए। सभी कर्मचारियों के लिए सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण प्रदान करना आवश्यक है। उत्पीड़न, भेदभाव या किसी भी प्रकार की घटना के लिए

bullying based on gender, race, color or religion must be strictly dealt with immediately.

लिंग, नस्ल, रंग या धर्म के आधार पर होने वाली बदमाशी से तुरंत और सख्ती से निपटा जाना चाहिए।

• Encourage your employees to be mindful of their verbal and nonverbal

• अपने कर्मचारियों को उनके मौखिक और गैर-मौखिक व्यवहार के प्रति सचेत रहने के लिए प्रोत्साहित करें।

language. They must understand that eye contact is vital to make patients comfortable enough to open up about their problems. Moreover, it shows that you are actually paying attention to what they are saying.

भाषा। उन्हें यह समझना होगा कि मरीजों को सहज महसूस कराने और उनकी समस्याओं के बारे में खुलकर बात करने के लिए आंखों से संपर्क करना बेहद जरूरी है। इसके अलावा, यह दर्शाता है कि आप वास्तव में उनकी बातों पर ध्यान दे रहे हैं।

• Another important thing to ensure higher patient satisfaction is to

• मरीजों की संतुष्टि बढ़ाने के लिए एक और महत्वपूर्ण बात यह है कि...

continuously monitor and evaluate your employees. This ensures that everyone is properly doing their work and is doing it the right way. Monitoring and evaluating will help you determine what is lacking and what training your employees need to enhance the patient experience.

अपने कर्मचारियों की लगातार निगरानी और मूल्यांकन करें। इससे यह सुनिश्चित होता है कि हर कोई अपना काम ठीक से और सही तरीके से कर रहा है। निगरानी और मूल्यांकन से आपको यह पता लगाने में मदद मिलेगी कि क्या कमी है और आपके कर्मचारियों को रोगी अनुभव को बेहतर बनाने के लिए किस प्रकार के प्रशिक्षण की आवश्यकता है।

- Requesting feedback from patients is one of the most effective ways of
- मरीजों से प्रतिक्रिया मांगना सबसे प्रभावी तरीकों में से एक है।

making sure that they are satisfied with your services. You can ask them to rate the experience they had after each consultation and treatment so you know what is lacking and what needs to be improved. Moreover, asking your patients' for feedback would assure them that you truly care about them and want to offer them the best health care services.

यह सुनिश्चित करें कि वे आपकी सेवाओं से संतुष्ट हैं। आप उनसे प्रत्येक परामर्श और उपचार के बाद उनके अनुभव को रेट करने के लिए कह सकते हैं ताकि आपको पता चल सके कि क्या कमी है और किसमें सुधार की आवश्यकता है। इसके अलावा, अपने मरीजों से प्रतिक्रिया मांगने से उन्हें यह भरोसा होगा कि आप वास्तव में उनकी परवाह करते हैं और उन्हें सर्वोत्तम स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करना चाहते हैं।

Figure 24. 2: Patient Satisfaction versus Patient Disappointment

चित्र 24.2: रोगी संतुष्टि बनाम रोगी निराशा

Enhancing Patient Satisfaction in Our Practice *Patient satisfaction remains one of the most important aspects for any medical professional and every doctor does his/her best effort to achieve a happy and satisfied patient (Figure 24.2). Here I share some pearls of wisdom that we have learned during the past 15 years of our practice. In an OPD, when a patient comes for a follow-up at SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center at Kota, we put some personal details related to the patient on the patient record. We also include names of their kin as "Shravan Kumar" (an obedient son who served his blind parents), who brings them for consultation. Most of the parents are really happy to hear the*

appreciation of their son or daughter by the treating doctor. Their son or daughter also feels satisfied that the doctor knows them and is talking about them in addition to treating the eye problem.

हमारे क्लिनिक में रोगी संतुष्टि बढ़ाना: किसी भी चिकित्सा पेशेवर के लिए रोगी संतुष्टि सबसे महत्वपूर्ण पहलुओं में से एक है और प्रत्येक डॉक्टर एक खुश और संतुष्ट रोगी प्राप्त करने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करता है (चित्र 24.2)। यहां मैं अपने पिछले 15 वर्षों के अनुभव से प्राप्त कुछ ज्ञानवर्धक बातें साझा कर रहा हूं। कोटा स्थित सुवी आई हॉस्पिटल एंड लेसिक लेजर सेंटर में जब कोई मरीज फॉलो-अप के लिए आता है, तो हम रोगी के रिकॉर्ड में रोगी से संबंधित कुछ व्यक्तिगत विवरण दर्ज करते हैं। हम उनके परिजनों का नाम भी शामिल करते हैं, जैसे "श्रवण कुमार" (एक आज्ञाकारी पुत्र जिसने अपने नेत्रहीन माता-पिता की सेवा की), जो उन्हें परामर्श के लिए लाता है। अधिकांश माता-पिता अपने बेटे या बेटी की इस तरह की प्रशंसा सुनकर बहुत खुश होते हैं। उनके बेटे या बेटी को भी यह जानकर संतुष्टि मिलती है कि डॉक्टर उन्हें जानते हैं और आंखों की समस्या का इलाज करने के साथ-साथ उनके बारे में भी बात कर रहे हैं।

In the ophthalmology specialty, cataract and refractive surgeries are the two most common operations done using topical anesthesia, i.e., putting eye drops to numb the eyes. In topical anesthesia, most patients (who are undergoing eye surgery for the first time) are worried and anxious about the operation. They are more scared when someone tells them about the painful experience of cataract surgery or the fear of pain while injecting a numbing solution near the eye to alleviate the pain.

नेत्र विज्ञान में, मोतियाबिंद और अपवर्तक शल्य चिकित्सा दो सबसे आम ऑपरेशन हैं जो आंखों को सुन्न करने के लिए आई ड्रॉप्स डालकर किए जाते हैं। पहली बार नेत्र शल्य चिकित्सा करवा रहे अधिकांश मरीज़ ऑपरेशन को लेकर चिंतित और घबराए हुए होते हैं। जब उन्हें मोतियाबिंद सर्जरी के दर्दनाक अनुभव या दर्द कम करने के लिए आंख के पास सुन्न

करने वाले घोल का इंजेक्शन लगाते समय होने वाले दर्द के बारे में बताया जाता है, तो वे और भी डर जाते हैं।

When I was invited to perform a Live Surgery during an international ophthalmology conference in Milan (Italy) in October 2005, I realized the importance of conversing with the patient during the surgery to allay his/her anxiety. After that, I made a habit and I always talk to my patients while operating on them. I call their names and greet them and try to speak to them in their own language and try to put them at ease. I will start the surgery by talking about something not related to the eye such as about their hobbies, their children and grandchildren and their favourite food or their accomplishments. Most patients are very happy and feel proud to narrate accomplishments of their children or grandchildren. Sometimes, I narrate the story of Krishna Sudama or Mahabharat (a famous mythological epic), etc. in the operation theater and label the eye surgery done using "Sudama Padhati." A majority of the patients remember this special conversation in the operation theater even years after surgery. The cataract-intraocular lens surgery is done in about 10 minutes time and most of the patients are pleasantly surprised that the operation is over. By using this method most of the patients are at ease and also share their experience happily with other patients who are waiting outside (for their turn) and are anxious about the surgery. This unique experience in the operation theater helps the patient relieve their anxiety, exceed their expectation and also enhance doctor-patient trust as well as satisfaction.

अक्टूबर 2005 में मिलान (इटली) में आयोजित एक अंतरराष्ट्रीय नेत्र विज्ञान सम्मेलन के दौरान जब मुझे लाइव सर्जरी करने का निमंत्रण मिला, तब मुझे सर्जरी के दौरान मरीज़ से बातचीत करने का महत्व समझ में आया, जिससे उनकी घबराहट कम हो सके। उसके बाद, मैंने इसे अपनी आदत बना लिया और मैं हमेशा ऑपरेशन के दौरान अपने मरीज़ों से बात

करता हूँ। मैं उनका नाम लेकर अभिवादन करता हूँ और उनकी अपनी भाषा में उनसे बात करने की कोशिश करता हूँ ताकि वे सहज महसूस करें। मैं सर्जरी की शुरुआत आँखों से संबंधित विषयों से हटकर कुछ और बातें करके करता हूँ, जैसे कि उनके शौक, उनके बच्चे और पोते-पोतियाँ, उनका पसंदीदा खाना या उनकी उपलब्धियाँ। ज़्यादातर मरीज़ अपने बच्चों या पोते-पोतियों की उपलब्धियाँ सुनाकर बहुत खुश होते हैं और गर्व महसूस करते हैं। कभी-कभी, मैं ऑपरेशन थिएटर में कृष्ण सुदामा की कहानी या महाभारत (एक प्रसिद्ध पौराणिक महाकाव्य) आदि सुनाता हूँ और सर्जरी को "सुदामा पद्धति" कहता हूँ। ज़्यादातर मरीज़ों को सर्जरी के कई साल बाद भी ऑपरेशन थिएटर में हुई यह खास बातचीत याद रहती है। मोतियाबिंद और नेत्र लेंस की सर्जरी लगभग 10 मिनट में पूरी हो जाती है और अधिकांश मरीज़ ऑपरेशन खत्म होने पर सुखद आश्चर्य का अनुभव करते हैं। इस विधि से अधिकांश मरीज़ सहज महसूस करते हैं और बाहर इंतज़ार कर रहे अन्य मरीज़ों के साथ भी अपना अनुभव खुशी-खुशी साझा करते हैं, जो सर्जरी को लेकर चिंतित होते हैं। ऑपरेशन थिएटर में यह अनूठा अनुभव मरीज़ की चिंता को कम करने, उनकी अपेक्षाओं से कहीं अधिक संतुष्टि प्रदान करने और डॉक्टर-मरीज़ के बीच विश्वास और संतुष्टि बढ़ाने में सहायक होता है।

Our staff member explains the details of surgery in the "live surgery ward" when the eye surgery is being done by Dr. Vidushi or myself in the operation theater. A step-by-step explanation of the entire eye surgery, recording the surgery on their smartphone and sharing on the social media (with their permission), put the patient's experience far ahead and they also share their entire experience (review) of hospitals on the "Google page" by giving the best ranking for the hospital about their experience of the eye surgery. Tips to keep patients happy are summarized in (Figure 24.3).

ऑपरेशन थिएटर में जब डॉ. विदुषी या मैं आंखों की सर्जरी कर रहे होते हैं, तब हमारा स्टाफ सदस्य "लाइव सर्जरी वार्ड" में सर्जरी की पूरी प्रक्रिया समझाता है। पूरी सर्जरी की चरण-दर-चरण व्याख्या, सर्जरी को अपने स्मार्टफोन पर रिकॉर्ड करना और (उनकी अनुमति से) सोशल मीडिया पर साझा करना, मरीज़ के अनुभव को बेहतर बनाता है। वे अपने अनुभव

(समीक्षा) को "गूगल पेज" पर भी साझा करते हैं और आंखों की सर्जरी के अनुभव के आधार पर अस्पताल को सर्वश्रेष्ठ रैंकिंग देते हैं। मरीज़ों को खुश रखने के लिए कुछ सुझाव (चित्र 24.3) में दिए गए हैं।

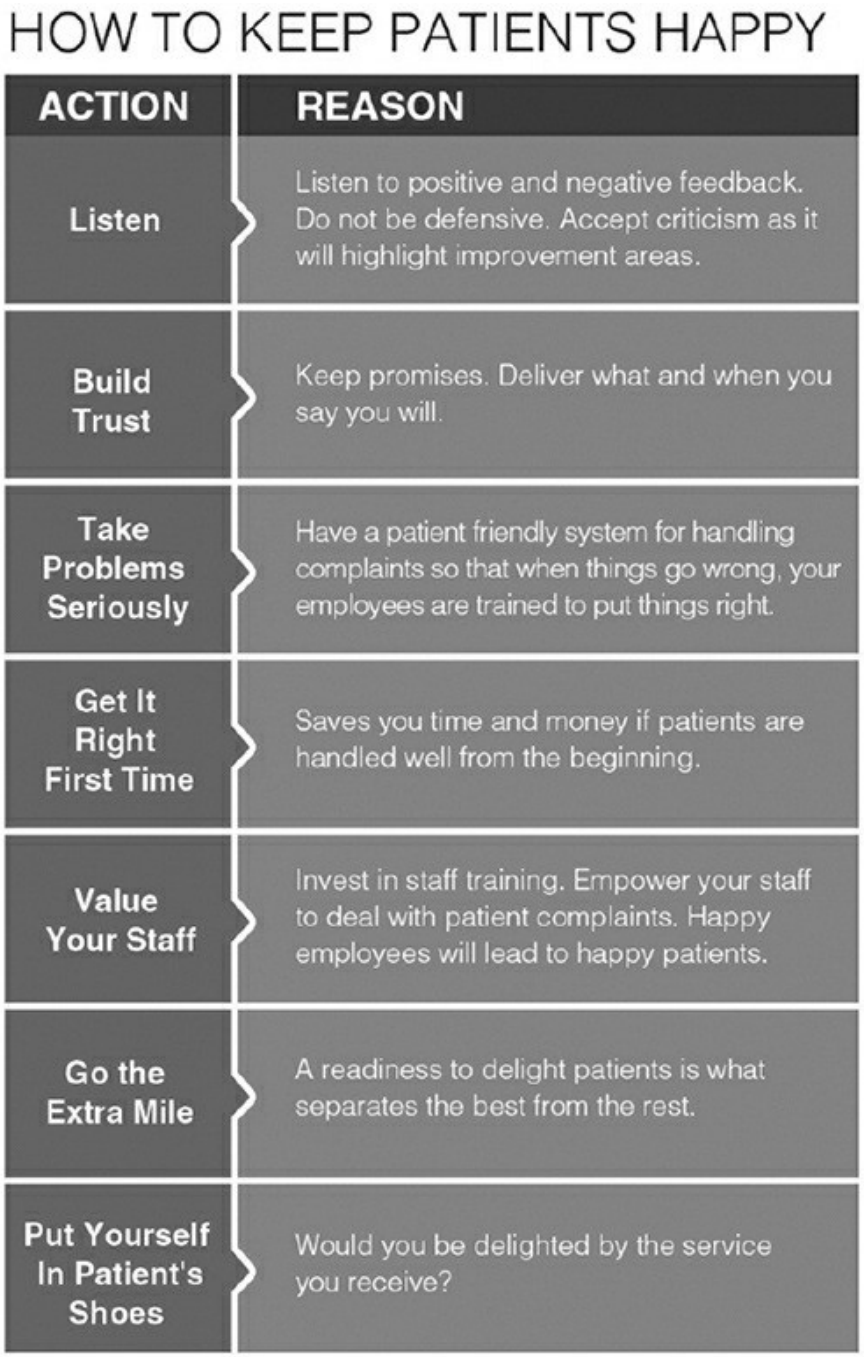

HOW TO KEEP PATIENTS HAPPY
ACTION
REASON
Listen
Listen to positive and negative feedback. Do not be defensive. Accept criticism as it will highlight improvement areas.
Build Trust
Keep promises. Deliver what and when you say you will.
Take Problems Seriously
Have a patient friendly system for handling complaints so that when things go wrong, your employees are trained to put things right.
Get It Right First Time
Saves you time and money if patients are handled well from the beginning.
Value Your Staff
Invest in staff training. Empower your staff to deal with patient complaints. Happy employees will lead to happy patients.
Go the Extra Mile
A readiness to delight patients is what separates the best from the rest.
Put Yourself In Patient's Shoes
Would you be delighted by the service you receive?

Figure 24. 3: How to keep Patients Happy?

चित्र 24.3: मरीजों को खुश कैसे रखें?

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ The strongest pillar of customer satisfaction is offering personalized attention to your customers.

➢ ग्राहकों की संतुष्टि का सबसे मजबूत स्तंभ उन्हें व्यक्तिगत ध्यान देना है।

➢ Introduce patient-facing services that will enable your patients to take control of their health care experience.

➢ ऐसी रोगी-केंद्रित सेवाएं शुरू करें जो आपके रोगियों को उनके स्वास्थ्य देखभाल अनुभव पर नियंत्रण रखने में सक्षम बनाएंगी।

➢ Indeed, it is of utmost importance that you and your employees properly listen to what your patients have to say and understand their issues.

➢ वास्तव में, यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि आप और आपके कर्मचारी अपने मरीजों की बातों को ध्यानपूर्वक सुनें और उनकी समस्याओं को समझें।

➢ The most important thing is providing them with convenience as well as making them feel comfortable so that they can openly talk about their issues with you.

➢ सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि उन्हें सुविधा प्रदान की जाए और साथ ही उन्हें सहज महसूस कराया जाए ताकि वे खुलकर अपनी समस्याओं के बारे में आपसे बात कर सकें।

➢ Enhancing the satisfaction of your patients and improving their experience is a constant process.

➢ अपने मरीजों की संतुष्टि बढ़ाना और उनके अनुभव को बेहतर बनाना एक सतत प्रक्रिया है।

➢ Even in grave situations, you and your employees must know how to handle patients and their loved ones.

➢ गंभीर परिस्थितियों में भी, आपको और आपके कर्मचारियों को यह जानना आवश्यक है कि रोगियों और उनके प्रियजनों को कैसे संभालना है।

➢ Create an environment in which instead of playing the blame game, the employees focus more on handling the mistake and finding solutions to make things better.

➢ ऐसा वातावरण बनाएं जिसमें दोषारोपण करने के बजाय, कर्मचारी गलती को संभालने और स्थिति को बेहतर बनाने के लिए समाधान खोजने पर अधिक ध्यान केंद्रित करें।

➢ Instead of simply treating your patients, help them understand how else can they improve their health.

➢ अपने मरीजों का केवल इलाज करने के बजाय, उन्हें यह समझने में मदद करें कि वे अपने स्वास्थ्य को और कैसे बेहतर बना सकते हैं।

➢ Asking your patients for feedback would assure them that you truly care about them and want to offer them the best health care services.

➢ अपने मरीजों से प्रतिक्रिया मांगने से उन्हें यह भरोसा हो जाएगा कि आप वास्तव में उनकी परवाह करते हैं और उन्हें सर्वोत्तम स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करना चाहते हैं।

➢ Any incident of harassment, discrimination or bullying based on gender, race, color or religion must be strictly dealt with immediately.

➢ लिंग, नस्ल, रंग या धर्म के आधार पर उत्पीड़न, भेदभाव या बदमाशी की किसी भी घटना से तुरंत और सख्ती से निपटा जाना चाहिए।

➢ Monitoring and evaluating your staff will help you determine what is lacking and what training your employees need in order to enhance the patient experience.

➢ अपने कर्मचारियों की निगरानी और मूल्यांकन करने से आपको यह निर्धारित करने में मदद मिलेगी कि क्या कमी है और रोगी के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए आपके कर्मचारियों को किस प्रकार के प्रशिक्षण की आवश्यकता है।

Chapter 25

अध्याय 25

Adding the Human Factor to Strengthen Doctor-

डॉक्टर के संबंधों को मजबूत करने के लिए मानवीय कारक को शामिल करना-

Patient Trust

रोगी विश्वास

“They may forget your name, but they will never forget how you made them

वे शायद आपका नाम भूल जाएं, लेकिन वे यह कभी नहीं भूलेंगे कि आपने उन्हें कैसे बनाया।

feel.”

अनुभव करना।"

- Maya Angelou

- माया एंजेलो

Importance of Showing Compassion and Kindness

करुणा और दयालुता दिखाने का महत्व

Practicing compassion and kindness is of utmost importance, especially when it comes to health care. As mentioned before, patients are nervous and anxious when they visit a health care facility, even if it is for a routine consultation. It is not easy for anyone to visit a health care institution without worrying and feeling edgy. It does them no good if their health care providers

are not empathetic and disregard what they have to say and simply hand out prescriptions.

करुणा और दयालुता का अभ्यास करना अत्यंत महत्वपूर्ण है, खासकर स्वास्थ्य सेवा के मामले में। जैसा कि पहले बताया गया है, मरीज स्वास्थ्य सेवा केंद्र में जाते समय घबराए हुए और चिंतित होते हैं, भले ही यह एक सामान्य परामर्श ही क्यों न हो। किसी के लिए भी चिंता और घबराहट के बिना स्वास्थ्य सेवा संस्थान जाना आसान नहीं होता। अगर उनके स्वास्थ्य सेवा प्रदाता सहानुभूतिहीन हों और उनकी बातों को अनसुना करके केवल पर्चे थमा दें, तो इससे उन्हें कोई लाभ नहीं होता।

Many health care providers pride themselves on their experience and expertise, so much that they barely listen to what their patient has to say and make the diagnoses within the first few minutes. While you must have years of experience and even be considered the best in your field, it is still unacceptable to make your patients feel unheard and disrespected.

कई स्वास्थ्य सेवा प्रदाता अपने अनुभव और विशेषज्ञता पर इतना गर्व करते हैं कि वे मरीज़ की बात मुश्किल से ही सुनते हैं और शुरुआती कुछ मिनटों में ही निदान कर लेते हैं। भले ही आपके पास वर्षों का अनुभव हो और आप अपने क्षेत्र में सर्वश्रेष्ठ माने जाते हों, फिर भी अपने मरीज़ों को अनसुना और अपमानित महसूस कराना अस्वीकार्य है।

As a health care professional and now the owner of a private practice, it is your responsibility to be kind and compassionate towards your patients. You need to set an example for all your employees to follow. This is how you add the human factor, enhance patient satisfaction and improve patient and doctor relationship. This is especially true for those patients who have a surgery coming up, are worried about their health, have a major disease or disorder or have any other health challenges. Nevertheless, even if it is a

routine checkup, your patients deserve to be treated with compassion and kindness so that they feel valued and comfortable.

एक स्वास्थ्य सेवा पेशेवर और अब एक निजी क्लिनिक के मालिक के रूप में, यह आपका दायित्व है कि आप अपने मरीजों के प्रति दयालु और सहानुभूतिपूर्ण व्यवहार करें। आपको अपने सभी कर्मचारियों के लिए एक उदाहरण प्रस्तुत करना होगा। इसी तरह आप मानवीय पहलू को शामिल करते हैं, मरीजों की संतुष्टि बढ़ाते हैं और मरीज-डॉक्टर के संबंधों को बेहतर बनाते हैं। यह विशेष रूप से उन मरीजों के लिए महत्वपूर्ण है जिनकी सर्जरी होने वाली है, जो अपने स्वास्थ्य को लेकर चिंतित हैं, जिन्हें कोई गंभीर बीमारी या विकार है या जिन्हें कोई अन्य स्वास्थ्य समस्या है। फिर भी, चाहे यह एक सामान्य जांच ही क्यों न हो, आपके मरीज सहानुभूति और दयालुता के साथ व्यवहार के पात्र हैं ताकि वे खुद को महत्वपूर्ण और सहज महसूस करें।

Empathy, Kindness, Compassion to Strengthen Doctor-Patient Trust

सहानुभूति, दयालुता और करुणा से डॉक्टर-मरीज के बीच विश्वास मजबूत होता है।

Empathy is defined as, “the ability to understand and share the feelings of another.” It is the capacity to put one’s self in another’s shoes and feel what that person is going through and share their emotions and feelings. It is the recognition and validation of a patient’s fear, anxiety, pain, and worry. It is the ability to understand patients’ feelings and facilitate a more accurate diagnoses and more caring treatment. Expressing patient empathy indeed advances humanism in healthcare – as a matter of fact — expressing empathy in healthcare is the key ingredient to enhancing the patient experience and patient encounter.

सहानुभूति को "दूसरे की भावनाओं को समझने और साझा करने की क्षमता" के रूप में परिभाषित किया जाता है। यह स्वयं को दूसरे की जगह पर रखकर, उसकी पीड़ा को महसूस करने और उसकी भावनाओं को साझा करने की क्षमता है। यह रोगी के भय, चिंता, पीड़ा और

व्याकुलता को पहचानना और स्वीकार करना है। यह रोगियों की भावनाओं को समझने और अधिक सटीक निदान तथा अधिक स्नेहपूर्ण उपचार को सुगम बनाने की क्षमता है। रोगी के प्रति सहानुभूति व्यक्त करना वास्तव में स्वास्थ्य सेवा में मानवतावाद को बढ़ावा देता है - वास्तव में, स्वास्थ्य सेवा में सहानुभूति व्यक्त करना रोगी के अनुभव और रोगी के साथ बातचीत को बेहतर बनाने का मुख्य तत्व है।

Both empathy and compassion in healthcare play vital roles in the patient experience and are key components of the physician-patient relationship. When a patient arrives to see their healthcare provider, the patient's medical condition — whether it is a severe illness or injury, a chronic condition, or simply a routine check-up – will often manifest emotions such as anxiety, fear, and apprehension. Patients want to know they are receiving the very best care, and that is conveyed when their care team is empathetic and compassionate.

स्वास्थ्य सेवा में सहानुभूति और करुणा दोनों ही रोगी के अनुभव में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं और चिकित्सक-रोगी संबंध के प्रमुख घटक हैं। जब कोई रोगी अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से मिलने आता है, तो उसकी चिकित्सीय स्थिति - चाहे वह गंभीर बीमारी या चोट हो, दीर्घकालिक स्थिति हो, या केवल एक नियमित जांच हो - अक्सर चिंता, भय और घबराहट जैसी भावनाओं को प्रकट करती है। रोगी यह जानना चाहते हैं कि उन्हें सर्वोत्तम देखभाल मिल रही है, और यह तभी संभव है जब उनकी देखभाल करने वाली टीम सहानुभूतिपूर्ण और करुणामय हो।

Why is Empathy Important?

सहानुभूति क्यों महत्वपूर्ण है?

Empathy extends far beyond a patient's medical history, signs, and symptoms. It is more than a clinical diagnosis and treatment. Empathy encompasses a connection and an understanding that includes the mind, body, and soul.

Expressing empathy is highly effective and powerful, which builds patient trust, calms anxiety, and improves health outcomes. Research has shown empathy and compassion to be associated with better adherence to medications, decreased malpractice cases, fewer mistakes, and increased patient satisfaction. Expressing empathy, one patient at a time, advances humanism in healthcare.

सहानुभूति किसी मरीज के चिकित्सीय इतिहास, लक्षणों और संकेतों से कहीं अधिक व्यापक है। यह केवल नैदानिक निदान और उपचार से कहीं बढ़कर है। सहानुभूति में मन, शरीर और आत्मा से जुड़ाव और समझ शामिल होती है। सहानुभूति व्यक्त करना अत्यंत प्रभावी और शक्तिशाली होता है, जिससे मरीज का विश्वास बढ़ता है, चिंता कम होती है और स्वास्थ्य परिणाम बेहतर होते हैं। शोध से पता चला है कि सहानुभूति और करुणा का संबंध दवाओं के बेहतर पालन, चिकित्सा लापरवाही के मामलों में कमी, गलतियों में कमी और मरीज की संतुष्टि में वृद्धि से है। एक समय में एक मरीज के प्रति सहानुभूति व्यक्त करना स्वास्थ्य सेवा में मानवतावाद को बढ़ावा देता है।

I would like to share an example how empathy, kindness and compassion, if used tactfully, can produce a miracle. An elderly mother used to visit SuVi Eye Institute & Lasik Laser Centre, Kota with her middle-aged son, who was an alcoholic and had lost his job and wife because of his addiction. The mother was obviously concerned about her son. Once I took the son aside and gave him a pep talk and spent half an hour trying to convince him to give up his addiction, at least for the sake of this mother. This was an emotional appeal from a doctor who had operated on his mother. They came to me again a few months later and the mother was beaming, as the son had finally given up on alcohol and they wanted to thank me. The son later confided that when I talked to him about his problems in a kind and compassionate manner, he somehow felt ashamed that a doctor they visit probably once a year could feel his mother's pain and not him.

This pricked his conscience. Now he hasn't touched alcohol for almost three years!

मैं एक उदाहरण साझा करना चाहता हूँ कि कैसे सहानुभूति, दया और करुणा का सही इस्तेमाल चमत्कार कर सकता है। एक बुजुर्ग माँ अपने अधेड़ उम्र के बेटे के साथ कोटा के सुवी आई इंस्टीट्यूट एंड लेसिक लेजर सेंटर जाया करती थीं। उनका बेटा शराबी था और इस लत के कारण उसने अपनी नौकरी और पत्नी दोनों खो दी थीं। माँ अपने बेटे को लेकर बहुत चिंतित थीं। एक बार मैंने बेटे को अलग ले जाकर उससे बात की और आधे घंटे तक उसे समझाने की कोशिश की कि वह कम से कम अपनी माँ के लिए ही सही, अपनी लत छोड़ दे। यह एक डॉक्टर की ओर से भावनात्मक अपील थी, जिसने उसकी माँ का ऑपरेशन किया था। कुछ महीनों बाद वे फिर मेरे पास आए और माँ बहुत खुश थीं, क्योंकि बेटे ने आखिरकार शराब छोड़ दी थी और वे मुझे धन्यवाद देना चाहते थे। बेटे ने बाद में बताया कि जब मैंने उससे उसकी समस्याओं के बारे में दयालु और सहानुभूतिपूर्ण तरीके से बात की, तो उसे कहीं न कहीं शर्म महसूस हुई कि जिस डॉक्टर के पास वे शायद साल में एक बार जाते हैं, वह उसकी माँ का दर्द समझ सकता है, न कि उसका। इस बात ने उसके अंतरात्मा को झकझोर दिया। अब उसने लगभग तीन साल से शराब को हाथ नहीं लगाया है!

I, Dr Suresh K. Pandey, would also like to share a personal example when a few words of kindness and encouragement helped me during one of the most difficult phases of my professional life. In December 1997, I had completed my junior residency at PGIMER, Chandigarh, and was keen to pursue a senior residency in ophthalmology at the same institute. I had appeared for an interview, but unfortunately, I did not get the position. A candidate from another medical college, who I had heard had some political connections, was selected for this coveted seat. For several days, I was very sad. My colleagues and faculty members were also surprised, as I was a hard-working, sincere resident with six peer-reviewed publications in medical journals, and was considered the best candidate for this position. During this time, my mentor, Prof. Jagat Ram, who is

now the director of PGIMER, called me to his home and encouraged me to keep working with full energy and enthusiasm. He told me that whatever happens is for the best. He also said that if God closes one window, He opens the door for several opportunities. Prof. Ram suggested I appear in an interview for a senior residency post at Government Medical College, Chandigarh. He reassured me that since he going to the Storm Eye Institute in the USA to pursue a WHO fellowship, he would try his best to get me an international fellowship there as well. His kind words not only uplifted my spirit, but also helped me to come out of my low phase; he instilled new energy and confidence in me. I was selected for an international fellowship at the Storm Eye Institute in June 1998 and was very fortunate to work with Prof. David J. Apple, Prof. M. Edward Wilson and some world-renowned eye surgeons during the five-year period that followed.

मैं, डॉ. सुरेश के. पांडे, अपने पेशेवर जीवन के सबसे कठिन दौर में से एक के दौरान मिले कुछ दयालु और प्रोत्साहन भरे शब्दों से मिली मदद का एक व्यक्तिगत उदाहरण साझा करना चाहता हूँ। दिसंबर 1997 में, मैंने पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ में अपनी जूनियर रेजीडेंसी पूरी कर ली थी और उसी संस्थान में नेत्र विज्ञान में सीनियर रेजीडेंसी करने का इच्छुक था। मैंने साक्षात्कार दिया, लेकिन दुर्भाग्य से मुझे यह पद नहीं मिला। एक अन्य मेडिकल कॉलेज के उम्मीदवार, जिनके बारे में मैंने सुना था कि उनके कुछ राजनीतिक संबंध थे, को इस प्रतिष्ठित पद के लिए चुना गया। कई दिनों तक मैं बहुत दुखी रहा। मेरे सहकर्मी और संकाय सदस्य भी आश्चर्यचकित थे, क्योंकि मैं एक मेहनती, ईमानदार रेजीडेंट था, जिसके मेडिकल पत्रिकाओं में छह पीयर-रिव्यू प्रकाशन थे, और मुझे इस पद के लिए सर्वश्रेष्ठ उम्मीदवार माना जाता था। इसी दौरान, मेरे गुरु, प्रोफेसर जगत राम, जो अब पीजीआईएमईआर के निदेशक हैं, ने मुझे अपने घर बुलाया और मुझे पूरी ऊर्जा और उत्साह के साथ काम करते रहने के लिए प्रोत्साहित किया। उन्होंने मुझसे कहा कि जो कुछ भी होता है, अच्छे के लिए होता है। उन्होंने यह भी कहा कि यदि ईश्वर एक खिड़की बंद करता है, तो वह कई अवसरों के द्वार खोलता है। प्रोफेसर राम ने मुझे चंडीगढ़ के सरकारी मेडिकल

कॉलेज में सीनियर रेजिडेंसी पद के लिए साक्षात्कार देने का सुझाव दिया। उन्होंने मुझे आश्वस्त किया कि चूंकि वे स्वयं डब्ल्यूएचओ फेलोशिप के लिए अमेरिका के स्टॉर्म आई इंस्टीट्यूट जा रहे हैं, इसलिए वे मुझे भी वहां अंतरराष्ट्रीय फेलोशिप दिलाने की पूरी कोशिश करेंगे। उनके दयालु शब्दों ने न केवल मेरा मनोबल बढ़ाया, बल्कि मुझे मेरे निराशा के दौर से बाहर निकलने में भी मदद की; उन्होंने मुझमें नई ऊर्जा और आत्मविश्वास जगाया। जून 1998 में मेरा चयन स्टॉर्म आई इंस्टीट्यूट में अंतरराष्ट्रीय फेलोशिप के लिए हुआ और मुझे अगले पांच वर्षों के दौरान प्रोफेसर डेविड जे. एप्पल, प्रोफेसर एम. एडवर्ड विल्सन और कुछ विश्व-प्रसिद्ध नेत्र शल्य चिकित्सकों के साथ काम करने का सौभाग्य प्राप्त हुआ।

Aside from these two examples, many studies have found that kindness has healing powers. Just a few kind words can completely change the perspective of an individual, turn their day around or even alter their outlook on life. Empathizing with your patients, listening to them, being kind to them, being compassionate to their problems and feelings can have a drastic positive impact on their overall treatment process. Showing compassion and kindness to your patients can:

इन दो उदाहरणों के अलावा, कई अध्ययनों में पाया गया है कि दयालुता में उपचार की शक्ति होती है। कुछ दयालु शब्द किसी व्यक्ति के दृष्टिकोण को पूरी तरह बदल सकते हैं, उसके दिन को बेहतर बना सकते हैं या जीवन के प्रति उसके नजरिए को भी बदल सकते हैं। अपने मरीजों के साथ सहानुभूति रखना, उनकी बात सुनना, उनके प्रति दयालु होना, उनकी समस्याओं और भावनाओं के प्रति करुणा दिखाना उनकी पूरी उपचार प्रक्रिया पर बहुत सकारात्मक प्रभाव डाल सकता है। अपने मरीजों के प्रति करुणा और दयालुता दिखाने से:

- Decrease the pain
- दर्द कम करें
- Lower anxiety levels
- चिंता का स्तर कम होता है

- Quick recovery
- जल्दी ठीक होना
- Decrease levels of blood pressure
- रक्तचाप के स्तर को कम करना
- Reduce hospital stays
- अस्पताल में रहने की अवधि कम करें

Research has also indicated that when health care providers show compassion, their patients are more likely to be more open in communicating their problems which leads to improved diagnoses. They are also more likely to follow their instructions better which results in reduced re-admissions. This further creates a kinder and compassionate environment for the employees as well. They are able to experience lower levels of exhaustion and elevated levels of work satisfaction when their patients are happy and comfortable with them. Better results and rapid improvements in their patients also increase their motivation levels and encourage them to make more efforts to help their patients.

शोध से यह भी पता चला है कि जब स्वास्थ्य सेवा प्रदाता सहानुभूति दिखाते हैं, तो उनके मरीज़ अपनी समस्याओं को खुलकर बताने में अधिक सहज होते हैं, जिससे निदान में सुधार होता है। वे उनके निर्देशों का बेहतर पालन भी करते हैं, जिसके परिणामस्वरूप दोबारा भर्ती होने की संभावना कम हो जाती है। इससे कर्मचारियों के लिए भी एक बेहतर और सहानुभूतिपूर्ण वातावरण बनता है। जब उनके मरीज़ खुश और सहज महसूस करते हैं, तो वे कम थकावट और उच्च स्तर की कार्य संतुष्टि का अनुभव करते हैं। बेहतर परिणाम और मरीज़ों की स्थिति में तेजी से सुधार से उनका मनोबल भी बढ़ता है और वे अपने मरीज़ों की मदद करने के लिए और अधिक प्रयास करने को प्रेरित होते हैं।

This shows that compassion and kindness are an indispensable part of a health care setting and you must ensure that you and your employees are compassionate and warm towards the patients. This will not only improve the overall quality of care but will also enhance employee satisfaction levels and help them deal with unpredictable and long hours at their high-pressure work more efficiently.

इससे यह स्पष्ट होता है कि करुणा और दयालुता स्वास्थ्य सेवा व्यवस्था का एक अनिवार्य हिस्सा हैं और आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप और आपके कर्मचारी रोगियों के प्रति सहानुभूतिपूर्ण और स्नेहपूर्ण व्यवहार करें। इससे न केवल देखभाल की समग्र गुणवत्ता में सुधार होगा, बल्कि कर्मचारियों की संतुष्टि का स्तर भी बढ़ेगा और उन्हें उच्च दबाव वाले कार्य में अनिश्चित और लंबे समय तक काम करने में अधिक कुशलता मिलेगी।

Taking Care of Your Patients' Emotions and Feelings

अपने मरीजों की भावनाओं और संवेदनाओं का ख्याल रखना

It is normal for patients and their loved ones to get emotional when they have to deal with bad news or when faced with the medical care realities. It often gets complicated to deal with your patients' feelings and emotions when they are under severe distress and trauma. Many health care providers have to deal with crying, screaming, anguish and sometimes even physical violence from their patients or their distressed loved ones as they are unable to deal with the possibilities of losing a loved one or watching their loved one in pain. Even if the situation doesn't go this far, it is also rather difficult to handle a patient or their loved one silently crying.

जब मरीज़ों और उनके प्रियजनों को कोई बुरी खबर मिलती है या उन्हें चिकित्सा देखभाल की वास्तविकताओं का सामना करना पड़ता है, तो उनका भावुक हो जाना स्वाभाविक है। गंभीर तनाव और आघात की स्थिति में, उनके भावों और संवेदनाओं को संभालना अक्सर मुश्किल

हो जाता है। कई स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को अपने मरीज़ों या उनके व्यथित प्रियजनों के रोने, चीखने, पीड़ा और कभी-कभी शारीरिक हिंसा का भी सामना करना पड़ता है, क्योंकि वे किसी प्रियजन को खोने या उन्हें दर्द में देखने की संभावना को सहन नहीं कर पाते। भले ही स्थिति इतनी गंभीर न हो, फिर भी चुपचाप रोते हुए मरीज़ या उनके प्रियजन को संभालना काफी कठिन होता है।

It is important that you are prepared to deal with these feelings and emotions showcased by your patients the right way. Throughout medical school and training, a majority of the health care providers get so consumerist in learning all the medical knowledge, techniques and strategies that they completely neglect learning or determining ways to deal with emotional patients. This is the reason why many health care providers try avoiding such patients or employ the wrong tactics to try to deal with such patients, only to end up worsening the situation.

यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने मरीजों द्वारा प्रदर्शित इन भावनाओं और संवेदनाओं से सही तरीके से निपटने के लिए तैयार रहें। मेडिकल स्कूल और प्रशिक्षण के दौरान, अधिकांश स्वास्थ्य सेवा प्रदाता चिकित्सा ज्ञान, तकनीक और रणनीतियों को सीखने में इतने मग्न हो जाते हैं कि वे भावनात्मक रूप से संवेदनशील मरीजों से निपटने के तरीकों को सीखने या निर्धारित करने की उपेक्षा कर देते हैं। यही कारण है कि कई स्वास्थ्य सेवा प्रदाता ऐसे मरीजों से बचने की कोशिश करते हैं या उनसे निपटने के लिए गलत तरीके अपनाते हैं, जिससे अंततः स्थिति और बिगड़ जाती है।

There are many ways in which you and your employees can handle such patients and help them get the right treatment they need in order to enhance their health. Here are a few tips and strategies you and your employees can utilize when facing an emotional patient or their loved ones:

ऐसे कई तरीके हैं जिनसे आप और आपके कर्मचारी ऐसे मरीजों को संभाल सकते हैं और उनकी सेहत सुधारने के लिए उन्हें सही इलाज दिलाने में मदद कर सकते हैं। भावुक मरीज या उनके प्रियजनों से बात करते समय आप और आपके कर्मचारी कुछ सुझाव और रणनीतियाँ अपना सकते हैं:

• When faced with an emotional outburst from a patient, the best strategy is

• जब किसी मरीज के भावनात्मक विस्फोट का सामना करना पड़े, तो सबसे अच्छी रणनीति यह है कि

staying calm. Even if the patient or their loved ones are angry at you or are questioning your credibility, you must stay calm. It is important to understand that they are going through a tough time processing everything. There is no need to take things personally. Indeed it is rather easy to lose your cool when someone is shouting at you and even abusing you verbally, but you need to keep in mind that negatively reacting to such an outburst can escalate the situation and make it worse.

शांत रहें। भले ही मरीज़ या उनके प्रियजन आप पर गुस्सा हों या आपकी विश्वसनीयता पर सवाल उठा रहे हों, आपको शांत रहना चाहिए। यह समझना ज़रूरी है कि वे इस समय मुश्किल दौर से गुज़र रहे हैं और सब कुछ समझने की कोशिश कर रहे हैं। बातों को व्यक्तिगत रूप से लेने की कोई ज़रूरत नहीं है। बेशक, जब कोई आप पर चिल्लाता है और गाली-गलौज करता है, तो आपा खोना आसान होता है, लेकिन आपको याद रखना चाहिए कि ऐसे गुस्से पर नकारात्मक प्रतिक्रिया देने से स्थिति और बिगड़ सकती है।

• In a situation when you feel that you can't control your anger or emotions,

• ऐसी स्थिति में जब आपको लगे कि आप अपने गुस्से या भावनाओं को नियंत्रित नहीं कर सकते,

the best thing to do is to remove yourself from the situation. It is integral that you maintain professionalism and avoid breaking any rules. Ask someone to

take over while you take a break or get some fresh air to cool off. Find ways to calm yourself and once you have better control over your emotions, head back and deal with the patient.

सबसे अच्छा यही होगा कि आप खुद को उस स्थिति से दूर कर लें। पेशेवर रवैया बनाए रखना और किसी भी नियम का उल्लंघन न करना बेहद ज़रूरी है। किसी और से कहें कि वह काम संभाल ले, जबकि आप थोड़ा आराम करें या ताज़ी हवा में जाकर खुद को शांत करें। खुद को शांत करने के तरीके खोजें और जब आप अपनी भावनाओं पर बेहतर नियंत्रण पा लें, तो वापस आकर मरीज़ से बात करें।

• Listen intently to what the patient has to say. Sometimes their shouts,

• मरीज की बातों को ध्यान से सुनें। कभी-कभी उनकी चीखें,

screams and rants can reveal what they fear. It might give you pointers about what they fear and what they are worried about. It is possible that they don't completely comprehend the situation or think it is worse than it actually is. You can then gently explain the entire situation once they have calmed down, be compassionate and sympathize with their fears. Help them understand better, get them professional help if it is beyond your scope, discuss all the possibilities and options and other issues you feel they are experiencing.

चीखना-चिल्लाना और गुस्से में बोलना उनके डर को उजागर कर सकता है। इससे आपको उनके डर और चिंताओं के बारे में कुछ संकेत मिल सकते हैं। हो सकता है कि वे स्थिति को पूरी तरह से समझ न पा रहे हों या उसे असलियत से ज़्यादा गंभीर समझ रहे हों। शांत होने के बाद आप उन्हें धीरे से पूरी स्थिति समझा सकते हैं, उनके प्रति सहानुभूति दिखा सकते हैं और उनके डर को समझ सकते हैं। उन्हें बेहतर ढंग से समझने में मदद करें, अगर यह आपके बस से बाहर है तो उन्हें पेशेवर मदद दिलवाएं, सभी संभावनाओं और विकल्पों के साथ-साथ उन अन्य समस्याओं पर भी चर्चा करें जिनका वे सामना कर रहे हैं।

• Never tell the patient who is angry, frustrated, screaming or crying to calm

• कभी भी गुस्से में, निराश, चिल्लाते या रोते हुए मरीज को शांत होने के लिए न कहें।

down or get a grip on themselves. This will definitely make the situation worse and even out of control. Let them vent out. They are eventually going to stop.

या तो वे शांत हो जाएं या खुद पर काबू पा लें। इससे स्थिति और भी बिगड़ जाएगी और बेकाबू भी हो सकती है। उन्हें अपना गुस्सा निकालने दें। वे आखिरकार रुक ही जाएंगे।

• Once they start calming down, ask them questions to determine what is

• जब वे शांत होने लगें, तो उनसे प्रश्न पूछकर यह पता लगाएं कि क्या समस्या है।

bothering them. For instance, if they have yelled about how your private practice is lousy, ask them if they are not happy with your services or with your treatment. When they have vented out, they will ponder on the question and might realize that they really don't have a problem with you or your private practice. However, they might point out a few things; even if they are not true, acknowledge them and apologize, instead of trying to reason with them. Tell them you and your team will help make their stay comfortable and show them you are willing to assist them in every possible way. This can further calm them down and might even make your relationship stronger with them.

उन्हें परेशान न करें। उदाहरण के लिए, अगर उन्होंने आपकी निजी प्रैक्टिस के बारे में शिकायत की है, तो उनसे पूछें कि क्या वे आपकी सेवाओं या आपके व्यवहार से नाखुश हैं। जब वे अपनी भड़ास निकाल लेंगे, तो वे इस सवाल पर विचार करेंगे और शायद उन्हें एहसास हो कि उन्हें वास्तव में आपसे या आपकी निजी प्रैक्टिस से कोई समस्या नहीं है। हालांकि, वे कुछ बातें बता सकते हैं; भले ही वे सच न हों, उन्हें स्वीकार करें और माफी मांगें, बजाय इसके कि उनसे बहस करने की कोशिश करें। उन्हें बताएं कि आप और आपकी टीम उनके प्रवास को आरामदायक बनाने में मदद करेंगे और उन्हें दिखाएं कि आप हर संभव तरीके से उनकी

सहायता करने के लिए तैयार हैं। इससे वे और शांत हो सकते हैं और शायद उनके साथ आपका रिश्ता और मजबूत भी हो सकता है।

• Get help and support. Whether you or one of your staff members is unable

• सहायता और समर्थन प्राप्त करें। चाहे आप या आपका कोई कर्मचारी असमर्थ हो

to tackle a situation like this, it is essential to get help immediately instead of keeping on trying. It is important that the patient is dealt with the right way, even if you have to seek help. This certainly doesn't mean that you are not capable enough, every patient is different and you wouldn't be able to tackle all outbursts on your own. Having a backup is crucial to handle the patients' emotions and feelings. Keep in mind, this certainly is no failure on your part. No matter how experienced you are, there might be patients that you wouldn't be able to handle at times. It is perfectly okay to ask for help and not be ashamed about it (Figure 25.1).

ऐसी स्थिति से निपटने के लिए, लगातार कोशिश करते रहने के बजाय तुरंत मदद लेना ज़रूरी है। मरीज़ का सही तरीके से इलाज करना महत्वपूर्ण है, भले ही आपको मदद लेनी पड़े। इसका यह मतलब बिल्कुल नहीं है कि आप सक्षम नहीं हैं, हर मरीज़ अलग होता है और आप अकेले सभी तरह के गुस्से को नहीं संभाल सकते। मरीज़ों की भावनाओं और संवेदनाओं को संभालने के लिए किसी सहायक का होना बेहद ज़रूरी है। ध्यान रखें, इसमें आपकी कोई गलती नहीं है। आप कितने भी अनुभवी क्यों न हों, कभी-कभी ऐसे मरीज़ हो सकते हैं जिन्हें आप संभाल न पाएं। मदद मांगना बिल्कुल ठीक है और इसमें शर्म महसूस करने की कोई बात नहीं है (चित्र 25.1)।

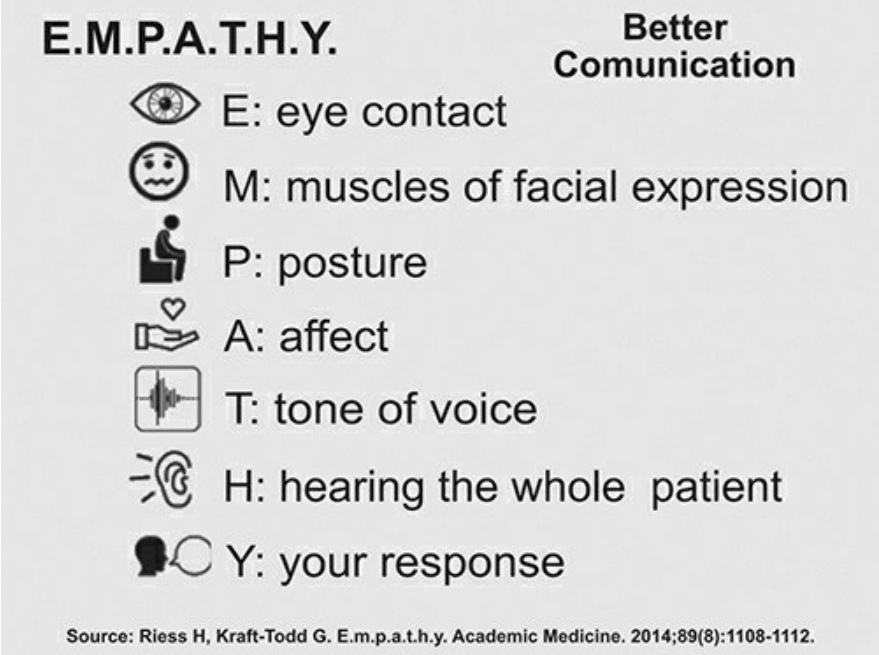


Figure 25. 1: E.M.P.A.T.H.Y. for Better Communication with Patients

चित्र 25.1: रोगियों के साथ बेहतर संचार के लिए सहानुभूति

Mistrust for Doctors Advice, Investigations, Procedures Among Patients:

मरीजों में डॉक्टरों की सलाह, जांच और प्रक्रियाओं के प्रति अविश्वास:

Doctor patient trust is deteriorating at present. It is not uncommon to encounter cases that will mistrust doctors and their advice. I remember an incident where during the initial years of our practice at SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center, Kota, a middle-aged zoology professor with cataracts visited us. He underwent bilateral cataract-intraocular lens surgery with excellent postoperative results. A few years later, he visited us again, complaining of seeing floaters in front of his right eye. At that time, a visiting retina specialist, Dr. Gunjan Prakash, used to come to our centre to manage patients with retinal problems. Dr. Prakash

examined him and informed him that he had a horseshoe tear (HST) in the retina of one eye, which needed urgent laser treatment to seal it and reduce the risk of developing a retinal detachment. A horseshoe tear is a special type of break in the retina, which can cause retinal detachment with loss of vision. Once a retinal detachment develops, the management is surgical and the results may not be very good. Both Dr. Prakash and I explained to the patient his eye condition, the need for laser and the risks involved in detail. However, after asking numerous questions, he told us that he believed that visiting doctors wanted to make money in their brief one-day visits and, therefore, he was not convinced that he needed the treatment. This was quite an insult, especially because we take pride not only in our work and qualifications but also the fact that we have a completely ethical practice, and have always advised every patient only what is in their best interests. However, rather than getting annoyed and confronting him, we just smiled and told him that we had explained everything to him in detail, and suggested that he should get a second opinion. We also told him emphatically that he should not ignore it. The professor left and revisited us a few weeks later. He hadn't taken a second opinion, but was now even more convinced that he didn't need the laser, as nothing untoward had happened in the intervening weeks.

आजकल डॉक्टर और मरीज़ के बीच विश्वास कम होता जा रहा है। ऐसे मामले आम हो गए हैं जिनमें लोग डॉक्टरों और उनकी सलाह पर भरोसा नहीं करते। मुझे एक घटना याद है, जब कोटा के सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर में हमारे शुरुआती दिनों में, मोतियाबिंद से पीड़ित एक अधेड़ उम्र के प्राणी विज्ञान के प्रोफेसर हमारे पास आए थे। उनकी दोनों आँखों में मोतियाबिंद और इंट्राओकुलर लेंस की सर्जरी हुई, जिसके परिणाम बहुत अच्छे रहे। कुछ साल बाद, वे फिर से हमारे पास आए और अपनी दाहिनी आँख के सामने धब्बे दिखने की शिकायत की। उस समय, रेटिना विशेषज्ञ डॉ. गुंजन प्रकाश हमारे केंद्र में रेटिना संबंधी

समस्याओं वाले मरीजों का इलाज करने आते थे। डॉ. प्रकाश ने उनकी जाँच की और उन्हें बताया कि उनकी एक आँख के रेटिना में हॉर्सशू टियर (एचएसटी) है, जिसे ठीक करने और रेटिना के अलग होने के खतरे को कम करने के लिए तत्काल लेजर उपचार की आवश्यकता है। हॉर्सशू टियर रेटिना में एक विशेष प्रकार का छेद होता है, जिससे रेटिना अलग हो सकता है और दृष्टि हानि हो सकती है। एक बार रेटिना अलग हो जाने पर, इसका इलाज सर्जरी से ही किया जाता है, लेकिन परिणाम बहुत अच्छे नहीं होते। डॉ. प्रकाश और मैंने मरीज़ को उनकी आँखों की स्थिति, लेज़र की ज़रूरत और इससे जुड़े जोखिमों के बारे में विस्तार से समझाया। हालाँकि, कई सवाल पूछने के बाद, उन्होंने हमें बताया कि उनका मानना है कि डॉक्टर अपनी एक दिन की छोटी सी मुलाक़ात में पैसे कमाना चाहते हैं, इसलिए उन्हें नहीं लगता कि उन्हें इलाज की ज़रूरत है। यह हमारे लिए काफ़ी अपमानजनक था, खासकर इसलिए क्योंकि हमें न केवल अपने काम और योग्यताओं पर गर्व है, बल्कि इस बात पर भी कि हम पूरी तरह से नैतिक रूप से काम करते हैं और हमेशा हर मरीज़ को वही सलाह देते हैं जो उनके हित में हो। लेकिन नाराज़ होने और उनसे बहस करने के बजाय, हम बस मुस्कुराए और उन्हें बताया कि हमने उन्हें सब कुछ विस्तार से समझाया है और उन्हें किसी दूसरे डॉक्टर से भी सलाह लेने का सुझाव दिया। हमने उन्हें ज़ोर देकर यह भी कहा कि वे इसे नज़रअंदाज़ न करें। प्रोफ़ेसर चले गए और कुछ हफ़्तों बाद फिर हमारे पास आए। उन्होंने किसी दूसरे डॉक्टर से सलाह नहीं ली थी, लेकिन अब उन्हें और भी ज़्यादा यकीन हो गया था कि उन्हें लेज़र की ज़रूरत नहीं है, क्योंकि बीच के हफ़्तों में कुछ भी अप्रिय नहीं हुआ था।

We wondered why he was back at the clinic when he didn't trust us, but we examined him once again professionally. We told him that the tear was still there and was still a risk to his vision, and that our advice remained unchanged. He ignored us once again and walked away.

हमें आश्चर्य हुआ कि जब उसे हम पर भरोसा नहीं था तो वह क्लिनिक में वापस क्यों आया था, लेकिन हमने एक बार फिर पेशेवर तरीके से उसकी जांच की। हमने उसे बताया कि आंख में अभी भी दरार है और उसकी दृष्टि के लिए खतरा है, और हमारी सलाह में कोई बदलाव नहीं हुआ है। उसने एक बार फिर हमारी बात अनसुनी कर दी और चला गया।

A few months later, he came again with a sudden drop in vision, and we immediately knew that he had developed the retinal detachment. We resisted the 'we told you so' talk and told him that he had developed a retinal detachment as we had feared and now he needed urgent retinal surgery. He successfully underwent the vitreo-retinal surgery at our hospital by Dr. Abhishek R. Kothari and had a reasonable visual recovery, as expected in such cases. From this incident, we learned that we may give our honest and best opinion to our patients, and they still may not trust us. That's all right. Never confront the patients or start an argument. However, make sure that you document your diagnosis and your advice in detail, and that the patient was not willing to opt for the treatment advised.

कुछ महीनों बाद, वह अचानक दृष्टि में कमी की शिकायत लेकर फिर आए, और हम तुरंत समझ गए कि उन्हें रेटिनल डिटैचमेंट हो गया है। हमने उन्हें यह कहकर टाल दिया कि जैसा हमें आशंका थी, उन्हें रेटिनल डिटैचमेंट हो गया है और अब उन्हें तत्काल रेटिना की सर्जरी की आवश्यकता है। हमारे अस्पताल में डॉ. अभिषेक आर. कोठारी द्वारा उनकी विट्रियो-रेटिनल सर्जरी सफलतापूर्वक हुई और ऐसे मामलों में अपेक्षित रूप से उनकी दृष्टि में काफी सुधार हुआ। इस घटना से हमने सीखा कि हम अपने मरीजों को अपनी ईमानदार और सर्वोत्तम राय दे सकते हैं, फिर भी वे हम पर भरोसा नहीं कर सकते। यह ठीक है। मरीजों से कभी भी बहस न करें या झगड़ा शुरू न करें। हालांकि, यह सुनिश्चित करें कि आप अपने निदान और अपनी सलाह को विस्तार से दर्ज करें, और यह भी कि मरीज सुझाए गए उपचार को स्वीकार करने के लिए तैयार नहीं था।

How to Build Patient Trust?

मरीजों का विश्वास कैसे जीता जाए?

1. **Discuss mistrust openly.** If patients are willing, always offer them a

1. अविश्वास पर खुलकर चर्चा करें। यदि मरीज़ तैयार हों, तो हमेशा उन्हें एक समाधान प्रदान करें।

chance to discuss why they might be suspicious of healthcare providers/the system, and if they have fears related to their condition. Understanding their perspective allows me the opportunity to respond to specific concerns, and reassure them of my intentions to help.

इससे मुझे यह जानने का मौका मिलेगा कि वे स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं/प्रणाली के प्रति संदेह क्यों कर सकते हैं, और क्या उन्हें अपनी स्थिति से संबंधित कोई डर है। उनके दृष्टिकोण को समझने से मुझे उनकी विशिष्ट चिंताओं का जवाब देने और उनकी मदद करने के अपने इरादे के बारे में उन्हें आश्वस्त करने का अवसर मिलता है।

2. Communicate with—not at—patients. Clear communication means

2. मरीजों से बात करें, उन पर चिल्लाएं नहीं। स्पष्ट संचार का अर्थ है

avoiding medical jargon, but not omitting medical information. Patients may become mistrustful if they do not understand overly medical language, but also if they feel information is being withheld from them. It is essential to strive for simplified, but thorough communication, and check back regularly for feedback from the patient.

चिकित्सा शब्दावली से बचना चाहिए, लेकिन चिकित्सा संबंधी जानकारी को पूरी तरह से नहीं छोड़ना चाहिए। यदि मरीज़ को अत्यधिक चिकित्सा भाषा समझ में नहीं आती है, या यदि उन्हें लगता है कि उनसे जानकारी छुपाई जा रही है, तो वे अविश्वास का शिकार हो सकते हैं। सरल लेकिन संपूर्ण संचार का प्रयास करना आवश्यक है, और मरीज़ से नियमित रूप से प्रतिक्रिया प्राप्त करते रहना चाहिए।

3. **Build a partnership with patients.** Many mistrustful patients respond

3. मरीजों के साथ साझेदारी बनाएं। कई अविश्वासी मरीज बेहतर प्रतिक्रिया देते हैं।

well to being given options and a degree of control over their healthcare decisions. This is predicated by asking open-ended questions, listening carefully, and understanding what is most important to each patient.

उन्हें विकल्प दिए जाने और अपने स्वास्थ्य संबंधी निर्णयों पर कुछ हद तक नियंत्रण रखने का अधिकार मिलना महत्वपूर्ण है। यह खुले प्रश्न पूछने, ध्यानपूर्वक सुनने और प्रत्येक रोगी के लिए सबसे महत्वपूर्ण बातों को समझने पर आधारित है।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Practicing compassion and kindness is of utmost importance, especially when it comes to health care.

➢ करुणा और दयालुता का अभ्यास करना अत्यंत महत्वपूर्ण है, खासकर जब बात स्वास्थ्य सेवा की हो।

➢ While you must have years of experience and even be considered the best in your field, it is still unacceptable to make your patients feel unheard and disrespected.

➢ भले ही आपके पास वर्षों का अनुभव हो और आप अपने क्षेत्र में सर्वश्रेष्ठ माने जाते हों, फिर भी अपने मरीजों को अनसुना और अपमानित महसूस कराना अस्वीकार्य है।

➢ Just a few kind words can completely change the perspective of an individual, turn their day around or even alter their outlook on life.

➢ कुछ मीठे शब्द किसी व्यक्ति के नजरिए को पूरी तरह से बदल सकते हैं, उनके दिन को बेहतर बना सकते हैं या यहां तक कि जीवन के प्रति उनके दृष्टिकोण को भी बदल सकते हैं।

➢ Research has indicated that when health care providers show compassion, their patients are likely to be more open in communicating their problems which leads to improved diagnoses.

➢ शोध से पता चला है कि जब स्वास्थ्य सेवा प्रदाता सहानुभूति दिखाते हैं, तो उनके मरीज अपनी समस्याओं को बताने में अधिक खुले होते हैं, जिससे बेहतर निदान होता है।

➢ Practicing compassion and kindness will not only improve the overall quality of care but will also enhance employee satisfaction levels and help them deal with unpredictable and long hours at their high-pressure work more efficiently.

➢ करुणा और दयालुता का अभ्यास करने से न केवल देखभाल की समग्र गुणवत्ता में सुधार होगा, बल्कि कर्मचारियों की संतुष्टि का स्तर भी बढ़ेगा और उन्हें अपने उच्च दबाव वाले काम में अप्रत्याशित और लंबे समय तक चलने वाले कार्यों से अधिक कुशलता से निपटने में मदद मिलेगी।

➢ It often gets complicated to deal with your patients' feelings and emotions when they are under severe distress and trauma.

➢ गंभीर संकट और आघात की स्थिति में मरीजों की भावनाओं और संवेदनाओं से निपटना अक्सर जटिल हो जाता है।

➢ It is important that you are prepared to deal with these feelings and emotions showcased by your patients the right way.

➢ यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने मरीजों द्वारा प्रदर्शित इन भावनाओं और संवेदनाओं से सही तरीके से निपटने के लिए तैयार रहें।

➢ When faced with an emotional outburst from a patient, the best strategy is staying calm.

➢ जब किसी मरीज के भावनात्मक विस्फोट का सामना करना पड़े, तो सबसे अच्छी रणनीति शांत रहना है।

➢ In a situation when you feel that you can't control your anger or emotions and might negatively react to your patients' outburst, the best thing to do is to remove yourself from the situation.

➢ ऐसी स्थिति में जब आपको लगे कि आप अपने गुस्से या भावनाओं को नियंत्रित नहीं कर सकते और अपने मरीजों के गुस्से पर नकारात्मक प्रतिक्रिया दे सकते हैं, तो सबसे अच्छा तरीका है कि आप खुद को उस स्थिति से दूर कर लें।

➢ Sometimes their shouts, screams and rants can reveal what your patients fear; so listen carefully.

➢ कभी-कभी उनकी चीखें, चिल्लाहटें और बड़बड़ाहट आपके मरीजों के डर को उजागर कर सकती हैं; इसलिए ध्यान से सुनें।

➢ Never tell the patient who is angry, frustrated, screaming or crying to calm down or get a grip on themselves.

➢ कभी भी ऐसे मरीज से, जो क्रोधित हो, निराश हो, चिल्ला रहा हो या रो रहा हो, यह न कहें कि वह शांत हो जाए या खुद पर काबू रखे।

➢ It is perfectly okay to ask for help and not be ashamed about it.

➢ मदद मांगना बिल्कुल ठीक है और इसमें शर्म महसूस करने की कोई बात नहीं है।

Chapter 26

अध्याय 26

How to Avoid Malpractice Lawsuits against Your

अपने खिलाफ चिकित्सा लापरवाही के मुकदमों से कैसे बचें

Medical Practice?

मेडिकल अभ्यास करना?

“Risk comes from not knowing what you’re doing.”

"जो आप कर रहे हैं उसके बारे में जानकारी न होने से ही खतरा पैदा होता है।"

- Warren Buffett

- वॉरेन बफेट

Malpractice lawsuits against doctors and other health care providers are no longer solely based on an error in medical treatments. They’ve become more about how a patient feels they were treated—or mistreated—by the caregiver or the health care facility. While this may seem irrational, it’s a reality and it’s also why health care professionals need to consider the following steps for avoiding a malpractice lawsuit when performing their jobs (Figure 26.1).

डॉक्टरों और अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के खिलाफ चिकित्सा लापरवाही के मुकदमे अब केवल चिकित्सा उपचार में हुई गलती पर आधारित नहीं रह गए हैं। ये मुकदमे इस बात पर अधिक केंद्रित हो गए हैं कि मरीज को देखभालकर्ता या स्वास्थ्य सुविधा द्वारा कैसा व्यवहार किया गया या दुर्व्यवहार किया गया। हालांकि यह तर्कहीन लग सकता है, लेकिन यह एक वास्तविकता है और यही कारण है कि स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों को अपने कार्य करते समय

चिकित्सा लापरवाही के मुकदमे से बचने के लिए निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए (चित्र 26.1)।

Understanding Medical Errors and Malpractice

चिकित्सा त्रुटियों और चिकित्सा लापरवाही को समझना

Medical malpractice and medical errors can result in your patients experiencing disfigurement, more time away from loved ones and work, emotional trauma, suffering and pain, additional financial costs, illness, frustration, injury and even death. Moreover, you can also end up being served by the patient and/or their loved ones for the damage caused by you or your private practice. Given the negative emotional, physical and financial consequences of malpractice and medical errors, the best thing you can do to protect your practice, yourself and your employees is to take the right measures to avoid malpractice and medical errors in the first place.

चिकित्सा लापरवाही और चिकित्सा त्रुटियों के कारण आपके मरीज़ों को शारीरिक विकृति, प्रियजनों और काम से अधिक समय तक दूर रहना, भावनात्मक आघात, पीड़ा और दर्द, अतिरिक्त वित्तीय लागत, बीमारी, निराशा, चोट और यहाँ तक कि मृत्यु का भी सामना करना पड़ सकता है। इसके अलावा, आपके या आपके निजी क्लिनिक द्वारा किए गए नुकसान के लिए मरीज़ और/या उनके प्रियजनों को आपसे मुआवज़ा भी लेना पड़ सकता है। चिकित्सा लापरवाही और चिकित्सा त्रुटियों के नकारात्मक भावनात्मक, शारीरिक और वित्तीय परिणामों को देखते हुए, अपने क्लिनिक, स्वयं और अपने कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए सबसे अच्छा उपाय यही है कि आप चिकित्सा लापरवाही और चिकित्सा त्रुटियों से बचने के लिए उचित कदम उठाएँ।

According to a USA study published on malpractice risk:

चिकित्सा लापरवाही के जोखिम पर प्रकाशित एक अमेरिकी अध्ययन के अनुसार:

- By 45 years of age, 36% of doctors in low-risk specialties and 88% of

- 45 वर्ष की आयु तक, कम जोखिम वाली विशिष्टताओं में 36% डॉक्टर और 88% डॉक्टर

doctors in high-risk specialties are likely to have had at least one

उच्च जोखिम वाली विशिष्टताओं में कार्यरत डॉक्टरों को कम से कम एक बार यह समस्या होने की संभावना है।

malpractice claim.

चिकित्सा लापरवाही का दावा।

- By 65 years of age, 75% of doctors in low-risk specialties and 99% of

- 65 वर्ष की आयु तक, कम जोखिम वाली विशिष्टताओं में 75% डॉक्टर और 99%

doctors in high-risk specialties are likely to have had at least one

उच्च जोखिम वाली विशिष्टताओं में कार्यरत डॉक्टरों को कम से कम एक बार यह समस्या होने की संभावना है।

malpractice claim.

चिकित्सा लापरवाही का दावा।

- Across specialties, the average indemnity payment for malpractice claims

- विभिन्न विशेषज्ञताओं में, चिकित्सा लापरवाही के दावों के लिए औसत क्षतिपूर्ति भुगतान

was US $274,887.

यह राशि 274,887 अमेरिकी डॉलर थी।

According to the judgment given in 2015, The Supreme Court of India has awarded the highest ever compensation in a medical negligence case in India and directed the Advanced Medical Research Institute (AMRI) Hospital in Kolkata to pay Rs 11 crore to NRI Doctor Kunal Saha whose wife died in 1998 after treatment at the hospital.

2015 में दिए गए फैसले के अनुसार, भारत के सर्वोच्च न्यायालय ने चिकित्सा लापरवाही के मामले में अब तक का सबसे बड़ा मुआवजा दिया है और कोलकाता के एडवांस्ड मेडिकल रिसर्च इंस्टीट्यूट (एएमआरआई) अस्पताल को एनआरआई डॉक्टर कुणाल साहा को 11 करोड़ रुपये का भुगतान करने का निर्देश दिया है, जिनकी पत्नी की 1998 में अस्पताल में इलाज के बाद मृत्यु हो गई थी।

Let's first understand what counts as medical errors and malpractice in order to determine ways to prevent them. When the health of your patient becomes worse, it gets difficult to determine if the reason is their current disease or condition or is it due to some medical error in the process of treatment. What further complicates the matter is that in some cases even if a medical error has taken place, it doesn't mean that it can be considered malpractice. The 'standard of care' helps in determining whether an error or a number of errors can be accounted for as malpractice.

आइए पहले यह समझें कि चिकित्सीय त्रुटियाँ और चिकित्सा लापरवाही क्या होती हैं, ताकि हम उनसे बचाव के तरीके जान सकें। जब आपके मरीज़ की सेहत बिगड़ जाती है, तो यह तय करना मुश्किल हो जाता है कि इसका कारण उनकी मौजूदा बीमारी या स्थिति है या उपचार प्रक्रिया में हुई कोई चिकित्सीय त्रुटि। मामला और भी जटिल इसलिए हो जाता है क्योंकि कुछ मामलों में, भले ही कोई चिकित्सीय त्रुटि हुई हो, इसका मतलब यह नहीं है कि उसे चिकित्सा लापरवाही माना जाए। 'देखभाल का मानक' यह निर्धारित करने में मदद करता है कि कोई त्रुटि या कई त्रुटियाँ चिकित्सा लापरवाही मानी जा सकती हैं या नहीं।

This 'standard of care' is the level of care an individual can expect reasonably from a typical health care provider. All the health care providers are only required to perform as per what is expected from a typical health care provider of that specific field. However, it is essential to keep in mind that the

health care providers who are considered experts in a certain field can be held on a higher standard as compared to a typical health care provider.

यह 'देखभाल का मानक' उस स्तर की देखभाल को दर्शाता है जिसकी अपेक्षा एक व्यक्ति किसी सामान्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से कर सकता है। सभी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से अपेक्षा की जाती है कि वे उस विशिष्ट क्षेत्र के सामान्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से अपेक्षित स्तर के अनुसार ही सेवाएं प्रदान करें। हालांकि, यह ध्यान रखना आवश्यक है कि किसी विशेष क्षेत्र में विशेषज्ञ माने जाने वाले स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से सामान्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता की तुलना में उच्च स्तर की अपेक्षा की जा सकती है।

There are certain cases in which the occurrence of medical error is not the fault of the health care provider. It can be due to the patient giving an inaccurate medical history which led to the wrong diagnosis. This indicates that not all medical errors can be blamed on the mistake of a doctor.

कुछ मामलों में चिकित्सीय त्रुटि स्वास्थ्य सेवा प्रदाता की गलती नहीं होती। यह रोगी द्वारा गलत चिकित्सा इतिहास देने के कारण हो सकती है, जिससे गलत निदान हुआ। इससे यह स्पष्ट होता है कि सभी चिकित्सीय त्रुटियों के लिए डॉक्टर को दोषी नहीं ठहराया जा सकता।

On the other hand, medical malpractice happens when the health care provider doesn’t follow the standard of care that is accepted by the medical community. It is a type of medical negligence that indicates that the health care provider was responsible and legally obliged to provide care to the patient but failed to perform that responsibility or breached that duty which resulted in some injury or damage to the patient. In countries around the world, there are medical malpractice laws that resolve such issues.

दूसरी ओर, चिकित्सा लापरवाही तब होती है जब स्वास्थ्य सेवा प्रदाता चिकित्सा समुदाय द्वारा स्वीकृत देखभाल मानकों का पालन नहीं करता है। यह एक प्रकार की चिकित्सा उपेक्षा है जो यह दर्शाती है कि स्वास्थ्य सेवा प्रदाता रोगी को देखभाल प्रदान करने के लिए जिम्मेदार और

कानूनी रूप से बाध्य था, लेकिन वह उस जिम्मेदारी को निभाने में विफल रहा या उसने अपने कर्तव्य का उल्लंघन किया, जिसके परिणामस्वरूप रोगी को चोट या क्षति हुई। दुनिया भर के देशों में, चिकित्सा लापरवाही से संबंधित कानून हैं जो ऐसे मुद्दों का समाधान करते हैं।

Commonly made Medical Errors

आमतौर पर की जाने वाली चिकित्सा संबंधी गलतियाँ

It is essential to keep in mind that all medical errors lead to malpractice and not all mistakes can result in injuries or damages to the patient. However, there are numerous injuries and damages that can result from medical malpractice or medical errors and can lead to an investigation (Figure 26.1).

यह ध्यान रखना आवश्यक है कि सभी चिकित्सीय त्रुटियाँ चिकित्सा लापरवाही की श्रेणी में आती हैं और सभी गलतियों से रोगी को चोट या नुकसान नहीं होता है। हालांकि, चिकित्सा लापरवाही या चिकित्सीय त्रुटियों के परिणामस्वरूप कई चोटें और नुकसान हो सकते हैं, जिनके कारण जांच शुरू हो सकती है (चित्र 26.1)।

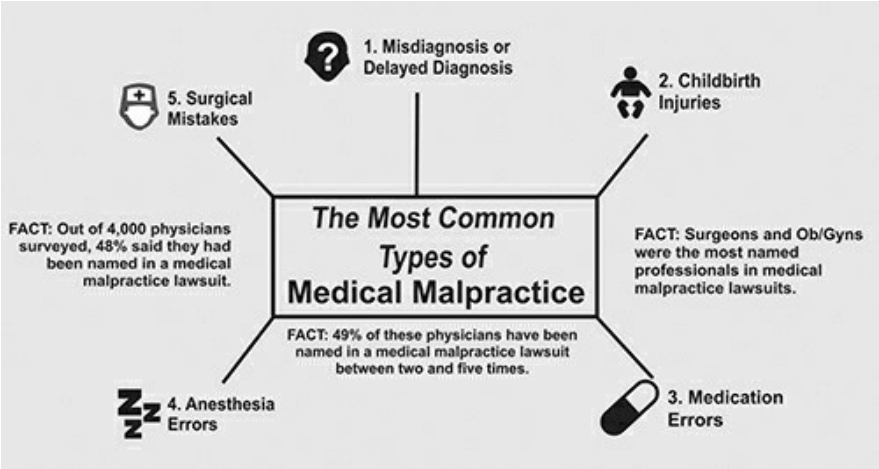

1. Misdiagnosis or Delayed Diagnosis
2. Childbirth Injuries
5. Surgical Mistakes
The Most Common Types of Medical Malpractice
FACT: Out of 4,000 physicians surveyed, 48% said they had been named in a medical malpractice lawsuit.
FACT: Surgeons and Ob/Gyns were the most named professionals in medical malpractice lawsuits.
FACT: 49% of these physicians have been named in a medical malpractice lawsuit between two and five times.
4. Anesthesia Errors
3. Medication Errors

Figure 26. 1: The Most Common types of Medical Malpractice

चित्र 26.1: चिकित्सा लापरवाही के सबसे सामान्य प्रकार

Following are some of the most common medical errors which you and your employees must avoid:

निम्नलिखित कुछ सबसे आम चिकित्सा संबंधी गलतियाँ हैं जिनसे आपको और आपके कर्मचारियों को बचना चाहिए:

Wrong Medication

गलत दवा

When wrong medicine is received by a patient, this medical error might have happened during numerous stages in the process of treatment. For instance, the doctor's handwriting might have been illegible, the pharmacist might have handed the patient the wrong medication, the nurse might have accidentally given the wrong medicine or some other issue might have occurred. No matter what the reason or how it happened, the outcome of giving the patient the wrong medication can be severe. For instance, in cases of heart problems, the right medication is required to protect the life of the patient, but if an incorrect medication is given, it might result in grave consequences. Wrong medication can also result in allergic reactions that can be anywhere from mild to severe and might even prove lethal in some cases.

जब किसी मरीज को गलत दवा मिल जाती है, तो यह चिकित्सीय त्रुटि उपचार प्रक्रिया के कई चरणों में हो सकती है। उदाहरण के लिए, डॉक्टर की लिखावट अस्पष्ट हो सकती है, फार्मासिस्ट ने मरीज को गलत दवा दे दी हो सकती है, नर्स ने गलती से गलत दवा दे दी हो सकती है या कोई अन्य समस्या हो सकती है। कारण चाहे जो भी हो और घटना चाहे जैसे भी हुई हो, मरीज को गलत दवा देने के परिणाम गंभीर हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, हृदय संबंधी समस्याओं के मामलों में, मरीज की जान बचाने के लिए सही दवा आवश्यक है, लेकिन अगर गलत दवा दी जाती है, तो इसके गंभीर परिणाम हो सकते हैं। गलत दवा से एलर्जी की

प्रतिक्रिया भी हो सकती है जो हल्की से लेकर गंभीर तक हो सकती है और कुछ मामलों में जानलेवा भी साबित हो सकती है।

Incorrect Dosage

गलत खुराक

This means the patient received the wrong dosage of the required medication. The medication might be right but the dosage given to the patient isn't. The outcome of a patient getting the wrong dosage can be as severe as getting the wrong medication and in some cases even more serious than that. If the dose is smaller than prescribed it means the patient might not get the benefit that was intended from the medicine and might continue to be in pain. If the patient gets a larger dose of the prescribed medicine, that might result in the failure of an organ or even death. It is essential that that medicine is given in the right dose as recommended by the doctor.

इसका मतलब है कि मरीज़ को ज़रूरी दवा की गलत खुराक दी गई है। दवा सही हो सकती है, लेकिन मरीज़ को दी गई खुराक गलत हो सकती है। गलत खुराक मिलने के परिणाम गलत दवा लेने जितने ही गंभीर हो सकते हैं, और कुछ मामलों में तो उससे भी ज़्यादा गंभीर हो सकते हैं। अगर खुराक निर्धारित मात्रा से कम है, तो मरीज़ को दवा से अपेक्षित लाभ नहीं मिल पाएगा और उसे दर्द बना रह सकता है। अगर मरीज़ को निर्धारित मात्रा से ज़्यादा दवा दी जाती है, तो इससे किसी अंग का फेल होना या यहाँ तक कि मृत्यु भी हो सकती है। यह ज़रूरी है कि दवा डॉक्टर द्वारा बताई गई सही खुराक में ही दी जाए।

Wrong Site Surgery

गलत जगह पर सर्जरी

This indicates that the surgery had been performed on the wrong body part, or worse, the wrong patient. This is possibly one of the worst medical errors a health care professional can commit. Surprisingly, this type of medical error

happens about 1,300 to 2,700 times each year in America, according to a study. The best way to avoid this is for health care providers to not be hasty, slow a bit down and double-check the basic information including the name of the patient, their diagnosis and treatment plan as well as confirmation of the surgery. Moreover, before the surgery, it is also essential to ensure all necessary instruments and equipment are available. The health care providers should also recheck the important reports to ensure that the site of the surgery is the right one before they begin. There are many health care providers who have now initiated the practice of asking the patient to mark the proper site of their body for operation.

इससे संकेत मिलता है कि सर्जरी शरीर के गलत अंग पर, या इससे भी बदतर, गलत मरीज पर की गई थी। यह संभवतः स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों द्वारा की जाने वाली सबसे गंभीर चिकित्सा त्रुटियों में से एक है। आश्चर्यजनक रूप से, एक अध्ययन के अनुसार, अमेरिका में इस प्रकार की चिकित्सा त्रुटियाँ प्रति वर्ष लगभग 1,300 से 2,700 बार होती हैं। इससे बचने का सबसे अच्छा तरीका यह है कि स्वास्थ्य सेवा प्रदाता जल्दबाजी न करें, थोड़ा रुकें और मरीज का नाम, निदान और उपचार योजना के साथ-साथ सर्जरी की पुष्टि सहित बुनियादी जानकारी की दोबारा जांच करें। इसके अलावा, सर्जरी से पहले, यह सुनिश्चित करना भी आवश्यक है कि सभी आवश्यक उपकरण उपलब्ध हों। स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को सर्जरी शुरू करने से पहले महत्वपूर्ण रिपोर्टों की दोबारा जांच करनी चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि सर्जरी का स्थान सही है। कई स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं ने अब मरीज से ऑपरेशन के लिए शरीर के सही स्थान को चिह्नित करने के लिए कहने की प्रथा शुरू कर दी है।

Misdiagnosis

गलत निदान

This happens when the health care professional makes a mistake in diagnosing the illness of the patient. According to research of autopsy reports,

doctors seriously misdiagnose the illness and disorders of the patients in around 20% of the cases. While a wrong diagnosis might necessarily not result in death, it can still result in serious complications. It can result in the wrong medication prescription, suffering and pain, more injuries, escalating of the condition, emotional trauma and if not identified in time, can also become fatal.

ऐसा तब होता है जब स्वास्थ्यकर्मी मरीज की बीमारी का निदान करने में गलती कर बैठता है। शव परीक्षण रिपोर्टों के शोध के अनुसार, लगभग 20% मामलों में डॉक्टर मरीजों की बीमारियों और विकारों का गलत निदान करते हैं। हालांकि गलत निदान से जरूरी नहीं कि मृत्यु हो जाए, फिर भी इससे गंभीर जटिलताएं हो सकती हैं। इसके परिणामस्वरूप गलत दवा का सेवन, पीड़ा और दर्द, अधिक चोटें, स्थिति का बिगड़ना, भावनात्मक आघात हो सकता है और यदि समय पर पहचान न हो तो यह घातक भी हो सकता है।

Steps you can take to Prevent Malpractice

आप कुप्रथाओं को रोकने के लिए निम्नलिखित कदम उठा सकते हैं

There are numerous medical errors and malpractice cases that have resulted in health care providers losing their licenses or health care institutions paying millions in lawsuits. Moreover, these medical practices and malpractice have also resulted in patients attaining permanent injuries or damages and have also caused deaths.

चिकित्सा संबंधी कई गलतियाँ और लापरवाही के मामले सामने आए हैं, जिनके परिणामस्वरूप स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लाइसेंस रद्द हो गए हैं या स्वास्थ्य संस्थानों को मुकदमों में लाखों डॉलर का भुगतान करना पड़ा है। इसके अलावा, इन चिकित्सा पद्धतियों और लापरवाही के कारण मरीजों को स्थायी चोटें या नुकसान भी हुए हैं और कुछ मामलों में मौतें भी हुई हैं।

It is essential to take proper measures to prevent these medical errors and malpractice to safeguard your patients, your license, your employees and your practice. Here are a few steps you can take:

अपने मरीजों, अपने लाइसेंस, अपने कर्मचारियों और अपने व्यवसाय की सुरक्षा के लिए इन चिकित्सा त्रुटियों और कदाचार को रोकने के लिए उचित उपाय करना आवश्यक है। आप निम्नलिखित कुछ कदम उठा सकते हैं:

Understand the Consequences

परिणामों को समझें

First of all, it is not just important for you but all your employees to understand why they need to be careful and to prevent medical errors. They need to understand the grave consequences which even the smallest of medical errors can lead to. This will help them in being careful and following the right protocol even when they are in a rush.

सबसे पहले, यह न केवल आपके लिए बल्कि आपके सभी कर्मचारियों के लिए यह समझना महत्वपूर्ण है कि उन्हें चिकित्सा संबंधी गलतियों से सावधान रहने और उन्हें रोकने की आवश्यकता क्यों है। उन्हें यह समझना होगा कि छोटी से छोटी चिकित्सा त्रुटि के भी कितने गंभीर परिणाम हो सकते हैं। इससे उन्हें जल्दबाजी में भी सावधान रहने और सही प्रोटोकॉल का पालन करने में मदद मिलेगी।

Proper Documentation

उचित दस्तावेज़ीकरण

This is the one thing that can protect you in lawsuits. At times, even if the health care providers have done all the right treatments and haven't even made any medical errors, the patient or their family members can sue the health care institution if they are not happy with the treatment. Without

proper documentation of each and every step, there would be no way to prove that whatever decisions were made during the treatment were necessary and the best for the patient. It is essential that you ensure that all employees document even the smallest adjustment or changes in medication in the file of the patient and update it accordingly.

यही एक चीज़ है जो आपको मुकदमों से बचा सकती है। कई बार, भले ही स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं ने सभी सही उपचार किए हों और कोई चिकित्सीय त्रुटि न की हो, फिर भी यदि रोगी या उनके परिवार के सदस्य उपचार से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे स्वास्थ्य सेवा संस्थान पर मुकदमा कर सकते हैं। प्रत्येक चरण का उचित दस्तावेज़ीकरण किए बिना, यह साबित करना असंभव होगा कि उपचार के दौरान लिए गए सभी निर्णय आवश्यक थे और रोगी के लिए सर्वोत्तम थे। यह आवश्यक है कि आप सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी दवा में किए गए छोटे से छोटे बदलाव या समायोजन को भी रोगी की फाइल में दर्ज करें और उसे आवश्यकतानुसार अपडेट करते रहें।

Effective Communication

प्रभावी संचार

Proper communication among employees is essential in ensuring none of the team members makes any mistake throughout the treatment process. It is important to ensure all the details, changes, additions and the current state of the patient is updated and all the team members of the health care team are informed about it and no mistakes can be made. Moreover, communication with the patient is also essential, as it might help in improving the treatment plan.

उपचार प्रक्रिया के दौरान किसी भी टीम सदस्य से कोई गलती न हो, यह सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारियों के बीच उचित संचार आवश्यक है। यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि रोगी की स्थिति, उसमें होने वाले सभी बदलाव, संशोधन और नवीनतम जानकारी अपडेट रहे

और स्वास्थ्य सेवा टीम के सभी सदस्यों को इसकी सूचना दी जाए ताकि कोई गलती न हो। इसके अलावा, रोगी से संवाद करना भी आवश्यक है, क्योंकि इससे उपचार योजना को बेहतर बनाने में मदद मिल सकती है।

Informed Consent

सूचित सहमति

This is one of the most important things that every health care provider must understand and follow. Whatever medical decisions are needed to be made must be communicated clearly to the patient and/or the family members, the next steps in the treatment plan must also be properly explained to them and most importantly, their consent must be taken in writing/video recording to avoid any future lawsuits.

यह सबसे महत्वपूर्ण बातों में से एक है जिसे हर स्वास्थ्य सेवा प्रदाता को समझना और पालन करना चाहिए। चिकित्सा संबंधी जो भी निर्णय लेने हों, उन्हें रोगी और/या परिवार के सदस्यों को स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए, उपचार योजना के अगले चरणों को भी उन्हें ठीक से समझाया जाना चाहिए और सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि भविष्य में किसी भी कानूनी विवाद से बचने के लिए उनकी सहमति लिखित/वीडियो रिकॉर्डिंग के माध्यम से प्राप्त की जानी चाहिए।

Be Consistent and Clear

सुसंगत और स्पष्ट रहें

All the instructions between the physician, the staff, the nurses and the other members of the health care team must be clearly given in order to prevent any medical errors. Aside from this, you must make sure that the patient and/or their family members understand the entire process. You need to make efforts in making the words and terms simple so that they can better understand the entire situation and treatment plan. The more they understand, the lower are

the chances that they might file a case against you or your practice even when no mistakes had been made. These cases typically happen when the patients or their loved ones refuse to come to terms with the consequences of a disease or a disorder that can't be avoided with any treatment or medication. These cases also happen as a result of trauma or as a means to cope with the loss of their loved ones, they want someone to be blamed and blaming the doctors and hospital is what they end up doing.

चिकित्सक, स्टाफ, नर्स और स्वास्थ्य देखभाल टीम के अन्य सदस्यों के बीच सभी निर्देश स्पष्ट रूप से दिए जाने चाहिए ताकि किसी भी प्रकार की चिकित्सीय त्रुटि को रोका जा सके। इसके अलावा, आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि रोगी और/या उनके परिवार के सदस्य पूरी प्रक्रिया को समझें। आपको शब्दों और शब्दावली को सरल बनाने का प्रयास करना चाहिए ताकि वे पूरी स्थिति और उपचार योजना को बेहतर ढंग से समझ सकें। वे जितना अधिक समझेंगे, उतनी ही कम संभावना होगी कि वे आपके या आपके क्लिनिक के खिलाफ कोई मामला दर्ज करें, भले ही कोई गलती न हुई हो। ऐसे मामले आमतौर पर तब होते हैं जब रोगी या उनके प्रियजन किसी ऐसी बीमारी या विकार के परिणामों को स्वीकार करने से इनकार कर देते हैं जिसे किसी भी उपचार या दवा से टाला नहीं जा सकता। ऐसे मामले किसी सदमे के परिणामस्वरूप या अपने प्रियजनों की मृत्यु के दुख से उबरने के प्रयास में भी होते हैं; वे किसी को दोषी ठहराना चाहते हैं और अंततः वे डॉक्टरों और अस्पताल को ही दोषी ठहरा देते हैं।

Malpractice Suits in India

भारत में कदाचार के मुकदमे

According to a report in The Economic Times (December 6, 2019 issue), there are 52 lakh medical errors taking place in India . The safety of patients and the affordability of health care services are associated with these errors. With such a high rate of errors, the system must be inducted with efficient doctors,

professional protocols and a high standard of treatment guidelines (Figure 26.2).

द इकोनॉमिक टाइम्स (6 दिसंबर, 2019 का अंक) की एक रिपोर्ट के अनुसार, भारत में 52 लाख चिकित्सा त्रुटियां हो रही हैं। इन त्रुटियों से मरीजों की सुरक्षा और स्वास्थ्य सेवाओं की वहनीयता जुड़ी हुई है। त्रुटियों की इतनी उच्च दर को देखते हुए, प्रणाली में कुशल डॉक्टरों, पेशेवर प्रोटोकॉल और उच्च स्तरीय उपचार दिशानिर्देशों को शामिल करना आवश्यक है (चित्र 26.2)।

The ABC of Minimizing Medical Errors and Litigation

चिकित्सा संबंधी त्रुटियों और मुकदमेबाजी को कम करने के बुनियादी सिद्धांत

The ABC to minimize medical error during medical practice includes:

चिकित्सा अभ्यास के दौरान चिकित्सा त्रुटियों को कम करने के लिए एबीसी में निम्नलिखित शामिल हैं:

A: Accurate and complete documentation.

ए: सटीक और संपूर्ण दस्तावेज़ीकरण।

B: Be clear and consistent; communicate effectively to explain the pros and cons of treatment and establish a good patient relationship.

बी: स्पष्ट और सुसंगत रहें; उपचार के फायदे और नुकसान को समझाने के लिए प्रभावी ढंग से संवाद करें और रोगी के साथ अच्छे संबंध स्थापित करें।

C: Consent and checklists to avoid errors.

सी: त्रुटियों से बचने के लिए सहमति और चेकलिस्ट।

What Are the Most Effective Ways to Discourage Lawsuits?
Make the plaintiff responsible for attorney and legal fees of every party involved, if they lose 51%
Have a medical panel screen cases for merit 50%
Place caps on noneconomic damages 44%
Better communication and rapport with patients 43%
Try cases before health courts 27%
Reduce medical errors made by doctors 27%
Ban lawyers from taking malpractice cases on contingency 27%

Figure 26.2: Effective ways of Minimizing Medical Lawsuits

चित्र 26.2: चिकित्सा संबंधी मुकदमों को कम करने के प्रभावी तरीके

The number of cases filed against medical professionals for malpractice is increasing in India because patients now have more awareness. While some cases are legitimate, most doctors are wrongfully accused because of a lack of public understanding. Health care professionals must provide service and also maintain proper records about the patient's history, consent and treatment. This practice will bring down incidents of malpractice and protect the doctors from allegations and fake lawsuits. Following surgical checklists, protocols, proper documentation (maintaining medical records), taking informed consent, communication about the outcome of the minimizing medical errors and litigations procedure or treatment, timely referral of the patient (in case

of any complication) and obtaining adequate professional liability insurance are some ways to minimize the risk of litigation.

भारत में चिकित्सा पेशेवरों के खिलाफ चिकित्सा लापरवाही के मामलों की संख्या बढ़ रही है क्योंकि अब मरीजों में जागरूकता बढ़ गई है। कुछ मामले वैध होते हैं, लेकिन आम जनता में जागरूकता की कमी के कारण अधिकांश डॉक्टरों पर गलत आरोप लगाए जाते हैं। स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों को सेवा प्रदान करने के साथ-साथ मरीज के इतिहास, सहमति और उपचार से संबंधित उचित रिकॉर्ड भी रखना चाहिए। इस प्रक्रिया से चिकित्सा लापरवाही की घटनाएं कम होंगी और डॉक्टरों को आरोपों और झूठे मुकदमों से सुरक्षा मिलेगी। सर्जिकल चेकलिस्ट और प्रोटोकॉल का पालन करना, उचित दस्तावेज़ीकरण (चिकित्सा रिकॉर्ड रखना), सूचित सहमति प्राप्त करना, प्रक्रिया या उपचार के परिणाम के बारे में जानकारी देना, चिकित्सा त्रुटियों और मुकदमों को कम करना, मरीज को समय पर रेफरल देना (किसी भी जटिलता की स्थिति में) और पर्याप्त पेशेवर दायित्व बीमा प्राप्त करना, मुकदमेबाजी के जोखिम को कम करने के कुछ तरीके हैं।

Health care is a service that should not negatively impact the trust of the general public. It should be delivered with the utmost care, sincerity and diligence. It has become our responsibility to ensure that the errors that are within our control are reduced and eventually eradicated.

स्वास्थ्य सेवा एक ऐसी सेवा है जिससे आम जनता के भरोसे पर नकारात्मक प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए। इसे अत्यंत सावधानी, ईमानदारी और लगन से प्रदान किया जाना चाहिए। यह हमारा दायित्व है कि हम अपने नियंत्रण में आने वाली त्रुटियों को कम करें और अंततः उन्हें पूरी तरह से समाप्त कर दें।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Medical malpractice and medical errors can result in your patients experiencing disfigurement, more time away from loved ones and work,

emotional trauma, suffering and pain, additional financial costs, illness, frustration, injury and even death.

➢ चिकित्सा संबंधी लापरवाही और चिकित्सा त्रुटियों के परिणामस्वरूप आपके रोगियों को कुरूपता, प्रियजनों और काम से अधिक समय तक दूर रहना, भावनात्मक आघात, पीड़ा और दर्द, अतिरिक्त वित्तीय लागत, बीमारी, निराशा, चोट और यहां तक कि मृत्यु का भी सामना करना पड़ सकता है।

➢ The 'standard of care' helps in determining whether an error or a number of errors can be accounted for as malpractice.

➢ 'देखभाल का मानक' यह निर्धारित करने में मदद करता है कि क्या कोई त्रुटि या त्रुटियों की एक श्रृंखला को कदाचार के रूप में माना जा सकता है।

➢ There are certain cases in which the occurrence of a medical error is not the fault of the health care provider.

➢ कुछ ऐसे मामले भी होते हैं जिनमें चिकित्सा संबंधी त्रुटि का होना स्वास्थ्य सेवा प्रदाता की गलती नहीं होती है।

➢ Medical malpractice happens when the health care provider doesn't follow the standard of care that is accepted by the medical community.

➢ चिकित्सा लापरवाही तब होती है जब स्वास्थ्य सेवा प्रदाता चिकित्सा समुदाय द्वारा स्वीकृत देखभाल के मानक का पालन नहीं करता है।

➢ In countries around the world, there are medical malpractice laws that resolve such issues.

➢ दुनिया भर के देशों में चिकित्सा कदाचार संबंधी कानून मौजूद हैं जो इस तरह के मुद्दों का समाधान करते हैं।

➢ The outcome of giving the patient the wrong medication can be severe.

➢ मरीज को गलत दवा देने के गंभीर परिणाम हो सकते हैं।

➢ The outcome of a patient getting the wrong dosage can also lead to grave consequences.

➢ गलत खुराक मिलने से मरीज के गंभीर परिणाम भी हो सकते हैं।

➢ While a wrong diagnosis might necessarily not result in death, it can still result in serious complications.

➢ गलत निदान से जरूरी नहीं कि मृत्यु हो ही जाए, लेकिन इससे गंभीर जटिलताएं हो सकती हैं।

➢ It is essential to take proper measures to prevent these medical errors and malpractice to safeguard your patients, your license, your employees and your practice.

➢ अपने मरीजों, अपने लाइसेंस, अपने कर्मचारियों और अपने व्यवसाय की सुरक्षा के लिए इन चिकित्सा त्रुटियों और कदाचार को रोकने के लिए उचित उपाय करना आवश्यक है।

➢ Proper documentation is very important; even the smallest adjustment or change in medication has to be updated in the patient's file accordingly.

➢ उचित दस्तावेज़ीकरण बहुत महत्वपूर्ण है; दवा में छोटे से छोटा समायोजन या परिवर्तन भी रोगी की फाइल में तदनुसार अपडेट किया जाना चाहिए।

➢ Proper communication among employees is essential in ensuring none of the team members makes any mistake throughout the treatment process.

➢ उपचार प्रक्रिया के दौरान टीम के किसी भी सदस्य से कोई गलती न हो, यह सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारियों के बीच उचित संचार आवश्यक है।

➢ Informed consent must be taken in writing to avoid any future lawsuits.

➢ भविष्य में किसी भी प्रकार के मुकदमे से बचने के लिए लिखित रूप में सूचित सहमति प्राप्त करना आवश्यक है।

➢ All the instructions between the physician, the staff, the nurses and the other members of the health care team must be clearly given in order to prevent any medical errors.

➢ चिकित्सा संबंधी किसी भी त्रुटि को रोकने के लिए चिकित्सक, कर्मचारी, नर्स और स्वास्थ्य देखभाल टीम के अन्य सदस्यों के बीच सभी निर्देश स्पष्ट रूप से दिए जाने चाहिए।

Chapter 27

अध्याय 27

Solo Versus Group Medical Practice

एकल चिकित्सा अभ्यास बनाम समूह चिकित्सा अभ्यास

"The art is long, life is short, opportunity fleeting, experiment dangerous,

कला लंबी है, जीवन छोटा है, अवसर क्षणभंगुर है, प्रयोग खतरनाक है।

judgment difficult."

निर्णय लेना कठिन है।"

- Hippocrates

- हिप्पोक्रेट्स

The current practice of medicine faces many opportunities and challenges going forward. The COVID-19 pandemic is the biggest challenge the world has faced since the Second World War. The new historical divide will be termed as B.C. (Before COVID-19) and A.C. (After COVID-19). There are uncertainties and lots of questions about the future of almost every domain including medical practice pattern and managing finances. Routine OPD and routine surgery in India and worldwide were shut for few weeks. There were a lot of uncertainties about the future and most of the doctors have started their OPD and OT taking all necessary precautions to prevent transmission of COVID-19. With decreasing OPD and surgical volumes, increasing cost of COVID-19 protective measures (masks, sanitizers, PPE, etc) and a declining global economy, it may become increasingly difficult to stay afloat and flourish.

चिकित्सा क्षेत्र के सामने भविष्य में कई अवसर और चुनौतियाँ हैं। कोविड-19 महामारी द्वितीय विश्व युद्ध के बाद से दुनिया के सामने आई सबसे बड़ी चुनौती है। इस नए ऐतिहासिक विभाजन को कोविड-19 से पहले (बी.सी.) और कोविड-19 के बाद (ए.सी.) के रूप में परिभाषित किया जाएगा। चिकित्सा पद्धति और वित्तीय प्रबंधन सहित लगभग हर क्षेत्र के भविष्य को लेकर अनिश्चितताएँ और कई सवाल हैं। भारत और विश्व भर में नियमित ओपीडी और सर्जरी कुछ हफ्तों के लिए बंद रहीं। भविष्य को लेकर काफी अनिश्चितताएँ थीं और अधिकांश डॉक्टरों ने कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए सभी आवश्यक सावधानियों का पालन करते हुए अपनी ओपीडी और ऑपरेशन थिएटर शुरू कर दी हैं। ओपीडी और सर्जरी की संख्या में कमी, कोविड-19 सुरक्षा उपायों (मास्क, सैनिटाइजर, पीपीई आदि) की बढ़ती लागत और गिरती वैश्विक अर्थव्यवस्था के साथ, चिकित्सा क्षेत्र के लिए टिके रहना और फलना-फूलना increasingly मुश्किल होता जा रहा है।

There are many forms of Medical Practice today, including Solo Practice, Group Practice, Corporate Practice, Institutional Practice and newer forms of Practice Consolidations and Mergers. There are also newer challenges (regulations as clinical establishment acts, NABH accreditation, generic drugs, possible price cap on implants/biodevices, etc.), which have an impact on the way we practice medicine, and it is in our best interests to stay ahead of the challenges posed by these policy changes.

आज चिकित्सा पद्धति के अनेक रूप मौजूद हैं, जिनमें एकल चिकित्सा, समूह चिकित्सा, कॉर्पोरेट चिकित्सा, संस्थागत चिकित्सा और चिकित्सा पद्धतियों का एकीकरण एवं विलय जैसे नए रूप शामिल हैं। इसके अलावा, कई नई चुनौतियाँ भी हैं (जैसे कि क्लिनिकल एस्टैब्लिशमेंट एक्ट्स, NABH मान्यता, जेनेरिक दवाएँ, इम्प्लांट/बायोडिवाइस पर संभावित मूल्य सीमा आदि), जिनका चिकित्सा पद्धति पर प्रभाव पड़ता है, और इन नीतिगत परिवर्तनों से उत्पन्न चुनौतियों से निपटने के लिए हमें तत्पर रहना चाहिए।

Group Medical Practice: A Suitable During COVID-19?

सामूहिक चिकित्सा अभ्यास: क्या कोविड-19 के दौरान यह उपयुक्त है?

In recent years, Group Practice has become a concept, that is often talked about, and everyone seems to wax eloquent on how good and useful Group Practice can be for all involved. And yet, there are very few examples of a really successful group practice, where the stakeholders are all happy and the association can last for a long time. So, what is it about Group Practice that makes it an idea, “easier discussed than implemented”? Why is it that the list of perceived advantages of Group Practice is so long, and yet there are few models in practice, from which beginners can take inspiration and follow their example? Or is it that doctors are simply not suited for the concept? And after all, why make the change from Solo to Group practice, when solo practices have survived and done well for years?

हाल के वर्षों में, ग्रुप प्रैक्टिस एक ऐसा विचार बन गया है जिस पर अक्सर चर्चा होती है, और हर कोई इस बात पर बढ़-चढ़कर बोलता है कि यह सभी संबंधित पक्षों के लिए कितना अच्छा और उपयोगी हो सकता है। फिर भी, वास्तव में सफल ग्रुप प्रैक्टिस के बहुत कम उदाहरण हैं, जहाँ सभी हितधारक खुश हों और संस्था लंबे समय तक टिक सके। तो, ग्रुप प्रैक्टिस में ऐसा क्या है जो इसे "चर्चा करने में आसान, लेकिन लागू करने में मुश्किल" बना देता है? ग्रुप प्रैक्टिस के कथित लाभों की सूची इतनी लंबी होने के बावजूद, व्यवहार में इसके कुछ ही मॉडल क्यों हैं जिनसे शुरुआती लोग प्रेरणा लेकर उनका अनुसरण कर सकें? या क्या यह इसलिए है कि डॉक्टर इस अवधारणा के लिए उपयुक्त नहीं हैं? और आखिर, एकल प्रैक्टिस से ग्रुप प्रैक्टिस में बदलाव क्यों किया जाए, जबकि एकल प्रैक्टिस वर्षों से सफल रही है?

The reason why we need to discuss all this is because our society, medical science, the nature of practices and everything else around us is changing so fast, that we need to respond equally fast to these changes and evolve new methods of keeping up. While it was alright till even 2-3 decades ago to take

things easy, and a reasonable level of competence was enough for a doctor to survive and do well in society, with adequate financial remuneration and lot of respect; today the scenario has changed dramatically. It is still a matter of individual choice and personality to take things easy or not, but we now live in a very demanding society, with constant pressure to do more, be more and give more and there is ever increasing competition. Our role models and mentors , who strived hard and achieved tremendous financial success and acclaim; and to achieve even a fraction of that today, needs a lot more hard work and varied skills to establish and run a successful ophthalmic practice. For doctors, the real need of the hour is to somehow become more efficient and achieve more (more technology, more expertise, more volumes, more attractive workplace) with less (less time, less staff and less money) and the need of the hour for the society is to contain the spirally rising costs of medical treatment. It would also be in the interest of doctors in general to try and evolve new models to contain medical costs, before we are forced to do so by society and government.

इन सब बातों पर चर्चा करना इसलिए ज़रूरी है क्योंकि हमारा समाज, चिकित्सा विज्ञान, चिकित्सा पद्धतियों का स्वरूप और हमारे आस-पास की हर चीज़ इतनी तेज़ी से बदल रही है कि हमें भी इन बदलावों के अनुरूप तेज़ी से प्रतिक्रिया देनी होगी और इनके साथ तालमेल बिठाने के नए तरीके विकसित करने होंगे। जहाँ दो-तीन दशक पहले तक आराम से काम करना ठीक था और एक डॉक्टर के लिए समाज में अच्छी तरह से गुज़ारा करने, पर्याप्त आर्थिक वेतन और सम्मान पाने के लिए योग्यता का एक उचित स्तर ही काफ़ी था; वहीं आज स्थिति पूरी तरह बदल गई है। आराम से काम करना या न करना अभी भी व्यक्तिगत पसंद और व्यक्तित्व का मामला है, लेकिन अब हम एक ऐसे समाज में रहते हैं जहाँ अधिक करने, अधिक बनने और अधिक देने का निरंतर दबाव है और प्रतिस्पर्धा लगातार बढ़ती जा रही है। हमारे आदर्श और मार्गदर्शक, जिन्होंने कड़ी मेहनत की और अपार आर्थिक सफलता और

ख्याति प्राप्त की; आज उनके जैसा कुछ भी हासिल करने के लिए एक सफल नेत्र चिकित्सालय स्थापित करने और चलाने के लिए बहुत अधिक मेहनत और विभिन्न कौशल की आवश्यकता होती है। डॉक्टरों के लिए, इस समय की सबसे बड़ी ज़रूरत है कि वे किसी तरह अधिक कुशल बनें और कम संसाधनों (कम समय, कम कर्मचारी और कम धन) के साथ अधिक काम (अधिक तकनीक, अधिक विशेषज्ञता, अधिक कार्य क्षमता, अधिक आकर्षक कार्यस्थल) करें। वहीं, समाज के लिए सबसे बड़ी ज़रूरत है चिकित्सा उपचार की लगातार बढ़ती लागत को नियंत्रित करना। डॉक्टरों के हित में यह भी होगा कि वे समाज और सरकार द्वारा ऐसा करने के लिए मजबूर किए जाने से पहले चिकित्सा लागत को नियंत्रित करने के लिए नए मॉडल विकसित करने का प्रयास करें।

Group Medical Practice Vs Solo Medical Practice:

सामूहिक चिकित्सा अभ्यास बनाम एकल चिकित्सा अभ्यास:

So, where does the concept of Group Practice stand amidst all this? The advocates of Group Practice consider this as one of the best methods to contain costs and increase efficiency of doctors, allowing them more personal time. Most certainly, it is obvious that if a group of doctors can share the same equipment and staff and expert managerial assistance, the costs would come down dramatically and this arrangement would also allow doctors more flexibility in their daily work schedules. This would also make the group of doctors more strong in society and give them better negotiating power when dealing with diverse elements like insurance companies, organizations for empanelment, civic agencies, medical equipment manufacturing companies etc. This would also protect them from unwanted elements like blackmailers, corrupt officials etc. who unfortunately make doctors a soft target. This could theoretically become a win-win situation for all – the doctors in the group as well as their patients.

तो, इन सब के बीच ग्रुप प्रैक्टिस की अवधारणा कहाँ खड़ी है? ग्रुप प्रैक्टिस के समर्थक इसे लागत कम करने और डॉक्टरों की कार्यकुशलता बढ़ाने के सर्वोत्तम तरीकों में से एक मानते हैं, जिससे उन्हें अधिक व्यक्तिगत समय मिल सके। यह स्पष्ट है कि यदि डॉक्टरों का एक समूह एक ही उपकरण, स्टाफ और विशेषज्ञ प्रबंधकीय सहायता साझा कर सकता है, तो लागत में भारी कमी आएगी और यह व्यवस्था डॉक्टरों को उनके दैनिक कार्य शेड्यूल में अधिक लचीलापन भी प्रदान करेगी। इससे डॉक्टरों का समूह समाज में अधिक मजबूत होगा और बीमा कंपनियों, पैनल में शामिल करने वाले संगठनों, नागरिक एजेंसियों, चिकित्सा उपकरण निर्माण कंपनियों आदि जैसे विभिन्न पक्षों से बातचीत करते समय उन्हें बेहतर सौदेबाजी की शक्ति मिलेगी। यह उन्हें ब्लैकमेलर, भ्रष्ट अधिकारियों आदि जैसे अवांछित तत्वों से भी बचाएगा, जो दुर्भाग्यवश डॉक्टरों को आसान निशाना बनाते हैं। सैद्धांतिक रूप से यह सभी के लिए लाभप्रद स्थिति बन सकती है - समूह के डॉक्टरों के साथ-साथ उनके मरीजों के लिए भी।

On the other hand, there are definite advantages to Solo practice. Though it may seem less glamorous and more outdated to see a single doctor managing everything in a small, unassuming set-up, but it really suits those who like to make their own decisions and chart their own course. You can decide your own timings; your own direction for future growth, work at your own pace and the money you make is all yours. Your only arguments are with your spouse and there is no need to have endless discussions about revenue sharing etc. And then, there are many examples of individual ophthalmologists, who have single-handedly earned more name as well as money than even large institutions.

दूसरी ओर, एकल चिकित्सा के अपने निश्चित लाभ भी हैं। हालांकि एक छोटे, साधारण से क्लिनिक में एक ही डॉक्टर द्वारा सब कुछ संभालना कम आकर्षक और कुछ पुराना लग सकता है, लेकिन यह वास्तव में उन लोगों के लिए उपयुक्त है जो अपने निर्णय स्वयं लेना और अपना मार्ग स्वयं तय करना पसंद करते हैं। आप अपने समय का निर्धारण स्वयं कर सकते हैं;

भविष्य में विकास की दिशा स्वयं तय कर सकते हैं, अपनी गति से काम कर सकते हैं और कमाई पूरी तरह आपकी होती है। आपकी बहस केवल अपने जीवनसाथी से होती है और आय बंटवारे आदि को लेकर अंतहीन चर्चाओं की कोई आवश्यकता नहीं होती। इसके अलावा, ऐसे कई नेत्र रोग विशेषज्ञों के उदाहरण हैं जिन्होंने अकेले दम पर बड़े-बड़े संस्थानों से भी अधिक नाम और धन अर्जित किया है।

The key therefore is to choose the right option for yourself. It is unwarranted to have a debate over whether Group Practice is better than Solo Practice or vice versa, but to choose what suits you best. Whether for solo or for group, it is imperative to have clear objectives and goals beforehand and chart your course accordingly. At the same time it is equally important to be honest to yourself as well as your colleagues. For example, it is perfectly legitimate for a beginner to join a group practice for few years, before starting a solo practice, to gain experience and earn some start-up money. But it would be best to be clear about this course and let the colleagues in the group know about your future plans. At the same time, the group should also honestly make it clear to the new entrant about the kind of responsibilities and job profile.

इसलिए सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि आप अपने लिए सही विकल्प चुनें। समूह अभ्यास एकल अभ्यास से बेहतर है या नहीं, इस पर बहस करना व्यर्थ है, बल्कि वही चुनें जो आपके लिए सबसे उपयुक्त हो। चाहे आप एकल अभ्यास करें या समूह में, पहले से ही स्पष्ट उद्देश्य और लक्ष्य निर्धारित करना और उसी के अनुसार अपनी योजना बनाना अनिवार्य है। साथ ही, अपने और अपने साथियों के प्रति ईमानदार रहना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। उदाहरण के लिए, एक नौसिखिए के लिए एकल अभ्यास शुरू करने से पहले कुछ वर्षों के लिए समूह अभ्यास में शामिल होना, अनुभव प्राप्त करने और कुछ शुरुआती पूंजी कमाने के लिए पूरी तरह से वैध है। लेकिन बेहतर होगा कि आप इस बारे में स्पष्ट रहें और समूह के साथियों को अपनी भविष्य की योजनाओं के बारे में बताएं। साथ ही, समूह को भी नए सदस्य को जिम्मेदारियों और कार्यक्षेत्र के बारे में स्पष्ट रूप से बताना चाहिए।

Pros and Cons of Group Medical Practice:

सामूहिक चिकित्सा पद्धति के लाभ और हानियाँ:

So, let us also have a closer look at some of the perceived advantages and disadvantages of Group Practice. For example, one of the most often cited advantage of Group Practice is sharing the cost of medical equipment, bringing down the start-up cost. Ophthalmology, for example, a beginner Solo Ophthalmologist, basically starts with a basic cataract surgery set-up and expands along the way as the earnings increase. So, he/she would need about 25-30 lakh rupees for a good operating microscope, phaco machine, A-scan, slit lamp, OPD instruments etc. On the other hand, a group practice would usually be with members taking interest in different sub-specialties, which would need about 2-3 crore rupees, if the set-up for all sub-specialties is included. If this is shared among say 5 people, it would give a cost of 40-50 lakhs per person. Of course, it is possible to have a group start only with phaco set-up, but it would be most impractical in a new set-up for all group members to focus only on cataracts in a limited base of initial patients. While, there may be many variations to the basic concept of group practice and these examples may not be universally true, but this applies to most situations. Also, the idea of having more flexible schedules and personal time generally isn't true, for the amount of work increases as the size of practice increases and also because of heightened patient demands. However, the system of Group Practice certainly allows for some leeway in situations like illness, personal functions etc., without breaking the patient chain, unlike in a Solo Practice.

तो आइए, ग्रुप प्रैक्टिस के कुछ कथित लाभों और हानियों पर भी गौर करें। उदाहरण के लिए, ग्रुप प्रैक्टिस का एक सबसे चर्चित लाभ चिकित्सा उपकरणों की लागत को साझा करना है,

जिससे शुरुआती लागत कम हो जाती है। नेत्र रोग विशेषज्ञ के तौर पर, एक शुरुआती एकल नेत्र रोग विशेषज्ञ मोतियाबिंद सर्जरी के लिए बुनियादी उपकरणों से शुरुआत करता है और जैसे-जैसे कमाई बढ़ती है, वैसे-वैसे उनका विस्तार करता जाता है। ऐसे में, उसे एक अच्छे ऑपरेटिंग माइक्रोस्कोप, फैको मशीन, ए-स्कैन, स्लिट लैंप, ओपीडी उपकरण आदि के लिए लगभग 25-30 लाख रुपये की आवश्यकता होगी। दूसरी ओर, ग्रुप प्रैक्टिस में आमतौर पर सदस्य विभिन्न उप-विशेषज्ञताओं में रुचि रखते हैं, जिसके लिए सभी उप-विशेषज्ञताओं के उपकरणों को मिलाकर लगभग 2-3 करोड़ रुपये की आवश्यकता होगी। यदि इसे 5 लोगों में बाँटा जाए, तो प्रति व्यक्ति लागत 40-50 लाख रुपये होगी। बेशक, यह संभव है कि कोई समूह केवल फेको सर्जरी से शुरुआत करे, लेकिन नए सेटअप में सभी सदस्यों का सीमित संख्या में शुरुआती मरीजों पर ही मोतियाबिंद का इलाज करना बेहद अव्यावहारिक होगा। हालांकि, समूह चिकित्सा की मूल अवधारणा में कई भिन्नताएं हो सकती हैं और ये उदाहरण सार्वभौमिक रूप से सत्य नहीं हो सकते, लेकिन यह अधिकांश स्थितियों पर लागू होता है। साथ ही, अधिक लचीले कार्यक्रम और व्यक्तिगत समय मिलने का विचार आमतौर पर सही नहीं होता, क्योंकि अभ्यास का आकार बढ़ने के साथ-साथ काम का बोझ भी बढ़ता है और मरीजों की मांग भी बढ़ जाती है। हालांकि, समूह चिकित्सा प्रणाली निश्चित रूप से बीमारी, व्यक्तिगत समारोह आदि जैसी स्थितियों में कुछ छूट प्रदान करती है, जिससे एकल चिकित्सा के विपरीत, मरीजों की श्रृंखला बाधित नहीं होती।

So, in a nutshell, Group Practice is not so much about making quick money with minimal investment, even while working less and having more free time, *but is more about achieving a broader vision and being able to do better quality work with cutting edge technology.* The patients are also benefited as all sub-specialties and cross-opinions are available under the same roof. The patient care improves and the cost to the patient also comes down in some situations, not to forget situations like the dreaded nucleus drop, which can be immediately taken care of. This kind of group also attracts more patients, because it looks bigger and better and raises lesser doubts among patients.

संक्षेप में कहें तो, ग्रुप प्रैक्टिस का उद्देश्य कम निवेश में जल्दी पैसा कमाना नहीं है, बल्कि व्यापक दृष्टिकोण अपनाना और अत्याधुनिक तकनीक के साथ बेहतर गुणवत्ता वाला काम करना है। इससे मरीज़ों को भी फ़ायदा होता है क्योंकि सभी उप-विशेषज्ञताएं और अन्य विशेषज्ञों की राय एक ही जगह उपलब्ध होती हैं। मरीज़ों की देखभाल बेहतर होती है और कुछ मामलों में खर्च भी कम हो जाता है, जैसे कि न्यूक्लियस ड्रॉप जैसी गंभीर समस्या, जिसका तुरंत समाधान किया जा सकता है। इस तरह का ग्रुप प्रैक्टिस ज़्यादा मरीज़ों को आकर्षित करता है, क्योंकि यह बड़ा और बेहतर दिखता है और मरीज़ों के मन में शंकाएं कम पैदा करता है।

Some of us believe that Group Practice remains an elusive goal, which everyone wants to achieve, but is mostly out of reach. The most common reason for this failure is inability among the members to share a common vision. And that is the reason why Group Practice will always be a difficult to achieve utopian ideal, for it is impossible for any 2-3 or 4 people to agree on everything for a long time. Differences of opinion are bound to arise, egos are going to be ruffled, financial matters will become more and more touchy as the revenues increase; and that is perfect recipe for divorce. So, are doctors not suited for this concept and should give it up? No, but make sure you find the right partners for your group. Discuss your goals and priorities very clearly before associating rather than somehow roping in people to provide capital and then realizing that everyone is moving in a different direction. Also, there doesn't have to be a set pattern for Group Practice. There can be many variations on the basic theme of sharing expenses, administrative duties and financial returns, based on the unique requirements of your practice setting. For example, in a big city, it is possible to have independent OPD set-ups in different parts of the city and share a common operating facility. In a smaller city, it is possible to have some mobile equipments, which can be

shared on a rotatory basis with someone being independently responsible for maintenance. The most important requirement for any arrangement to be successful is of course, honesty and trying to avoid any one up-man ship. But some of medical sub-specialties (like ophthalmology) being so competitive, one up-man ship can be avoided only if there are very rational and acceptable models for revenue sharing. It is a good idea to have revenue sharing based on share in capital as well as individual productivity.

हममें से कुछ लोगों का मानना है कि ग्रुप प्रैक्टिस एक ऐसा लक्ष्य है जिसे पाना हर किसी की इच्छा होती है, लेकिन जो अक्सर पहुंच से बाहर रहता है। इस विफलता का सबसे आम कारण सदस्यों के बीच एक समान दृष्टिकोण का अभाव है। और यही कारण है कि ग्रुप प्रैक्टिस हमेशा एक ऐसा आदर्श बना रहेगा जिसे हासिल करना मुश्किल है, क्योंकि 2-3 या 4 लोगों के लिए लंबे समय तक हर बात पर सहमत रहना असंभव है। मतभेद होना तय है, अहम को ठेस पहुंचेगी, आय बढ़ने के साथ-साथ वित्तीय मामले और भी जटिल होते जाएंगे; और यह अलगाव का एक पक्का कारण है। तो क्या डॉक्टर इस अवधारणा के लिए उपयुक्त नहीं हैं और उन्हें इसे छोड़ देना चाहिए? नहीं, लेकिन यह सुनिश्चित करें कि आप अपने समूह के लिए सही साझेदार चुनें। लोगों को पूंजी देने के लिए किसी तरह शामिल करने और फिर यह महसूस करने के बजाय कि हर कोई अलग-अलग दिशा में जा रहा है, जुड़ने से पहले अपने लक्ष्यों और प्राथमिकताओं पर स्पष्ट रूप से चर्चा करें। साथ ही, ग्रुप प्रैक्टिस के लिए कोई निश्चित पैटर्न होना जरूरी नहीं है। आपके प्रैक्टिस के माहौल की विशिष्ट आवश्यकताओं के आधार पर, खर्चों, प्रशासनिक कार्यों और वित्तीय लाभों को साझा करने के मूल विषय में कई विविधताएं हो सकती हैं। उदाहरण के लिए, किसी बड़े शहर में, शहर के अलग-अलग हिस्सों में स्वतंत्र ओपीडी सेटअप स्थापित करना और एक साझा ऑपरेशन सुविधा का उपयोग करना संभव है। छोटे शहरों में, कुछ मोबाइल उपकरण रखे जा सकते हैं, जिनका बारी-बारी से उपयोग किया जा सकता है और रखरखाव की ज़िम्मेदारी किसी एक व्यक्ति को सौंपी जा सकती है। किसी भी व्यवस्था की सफलता के लिए सबसे महत्वपूर्ण शर्त है ईमानदारी और किसी एक व्यक्ति को श्रेष्ठ साबित करने से बचना। लेकिन चिकित्सा की कुछ

उप-विशेषज्ञताओं (जैसे नेत्र रोग) में इतनी प्रतिस्पर्धा होती है कि एक व्यक्ति को श्रेष्ठ साबित करने से तभी बचा जा सकता है जब राजस्व साझाकरण के लिए बहुत ही तर्कसंगत और स्वीकार्य मॉडल हों। पूंजी में हिस्सेदारी के साथ-साथ व्यक्तिगत उत्पादकता के आधार पर राजस्व साझाकरण करना एक अच्छा विचार है।

It is extremely important to remember that *perfect equality is a myth and there is no such thing as a 50-50 partnership.* It is just like marriage where you must "keep your eyes wide open before marriage and half shut afterwards". Often, it is a rewarding exercise to stop comparing your deal with your colleague's deal and compare instead with what you would achieve if you went Solo. In practices, with members belonging to different age groups, there must be some acceptance for change in opinions that come with age as well as changed training etc.

यह याद रखना बेहद ज़रूरी है कि पूर्ण समानता एक मिथक है और 50-50 साझेदारी जैसी कोई चीज़ नहीं होती। यह शादी की तरह ही है, जहाँ आपको "शादी से पहले पूरी तरह सतर्क रहना चाहिए और शादी के बाद आधा बंद"। अक्सर, अपने काम की तुलना अपने सहकर्मी के काम से करने के बजाय, यह सोचना फायदेमंद होता है कि अगर आप अकेले काम करते तो क्या हासिल करते। व्यवहार में, जहाँ सदस्य अलग-अलग आयु वर्ग के होते हैं, वहाँ उम्र और प्रशिक्षण में बदलाव के साथ आने वाले विचारों में परिवर्तन को स्वीकार करना आवश्यक है।

In summary, if we can learn to live with our small differences and inequalities and enjoy variety, we must try to form groups with clear and well-discussed goals. If not, there is absolutely nothing wrong in going Solo and singing your own tune, for a group is worthwhile only if it can deliver a coordinated '*jugalbandi*' rather than an uncoordinated cacophony.

संक्षेप में, यदि हम अपने छोटे-मोटे मतभेदों और असमानताओं के साथ जीना सीख लें और विविधता का आनंद लें, तो हमें स्पष्ट और सुविचारित लक्ष्यों वाले समूह बनाने का प्रयास करना

चाहिए। यदि ऐसा नहीं है, तो अकेले आगे बढ़ने और अपनी धुन में गाने में कोई बुराई नहीं है, क्योंकि एक समूह तभी सार्थक होता है जब वह असंगठित शोरगुल के बजाय एक समन्वित जुगलबंदी प्रस्तुत कर सके।

Take Home Message:

मुख्य संदेश:

➢ Independent practice allows you to run the business on your terms without interference. It could, however, put a financial strain and additional burden of responsibilities on you.

➢ स्वतंत्र रूप से व्यवसाय चलाने से आपको बिना किसी हस्तक्षेप के अपनी शर्तों पर व्यवसाय चलाने की सुविधा मिलती है। हालांकि, इससे आप पर वित्तीय दबाव और अतिरिक्त जिम्मेदारियों का बोझ पड़ सकता है।

➢ Group practices are cost-effective and collaborative. You learn from each other and improve patient care by utilizing each other's positive qualities. The only trouble is that it can often lead to internal conflicts caused by distrust and jealousy.

➢ सामूहिक चिकित्सा पद्धतियाँ लागत-प्रभावी और सहयोगात्मक होती हैं। आप एक-दूसरे से सीखते हैं और एक-दूसरे के सकारात्मक गुणों का उपयोग करके रोगी देखभाल में सुधार करते हैं। एकमात्र समस्या यह है कि इससे अक्सर अविश्वास और ईर्ष्या के कारण आंतरिक संघर्ष उत्पन्न हो सकते हैं।

➢ Always weigh the pros and cons of both types of practices before making a decision.

➢ कोई भी निर्णय लेने से पहले दोनों प्रकार की प्रथाओं के फायदे और नुकसान का हमेशा मूल्यांकन करें।

Chapter 28

अध्याय 28

Time Management and

समय प्रबंधन और

Work-Life Balance

कार्य संतुलन

"I recommend you to take care of the minutes, for the hours will take care of

मैं आपको सलाह देता हूं कि आप मिनटों का ध्यान रखें, घंटे अपने आप संभाल लेंगे।

themselves."

खुद।"

- Lord sterfield

- लॉर्ड स्टरफील्ड

Maintaining Work-Life Balance

कार्य-जीवन संतुलन बनाए रखना

Being a health care professional, you have devoted your life towards caring for others, which is not just a remarkable thing but can also consume your life since it is difficult to switch off your health care provider mode. And now that you are launching your own private practice, it is about to get even more consuming for you.

एक स्वास्थ्य सेवा पेशेवर होने के नाते, आपने अपना जीवन दूसरों की देखभाल में समर्पित कर दिया है, जो न केवल सराहनीय है बल्कि आपके जीवन को पूरी तरह से व्यस्त भी कर

सकता है क्योंकि स्वास्थ्य सेवा प्रदाता की भूमिका से बाहर निकलना मुश्किल है। और अब जब आप अपना निजी क्लिनिक शुरू कर रहे हैं, तो यह आपके लिए और भी अधिक व्यस्तता भरा होने वाला है।

While it is one of the greatest professions, if you are not careful, it can start affecting your physical and mental health. This is the reason why work-life balance is essential. It helps you to give your 100% to your job while also getting the rest you need and have time for your social life. A work-life balance helps in preventing burnouts as well, which is one of the most common problems for health care providers.

हालांकि यह सबसे बेहतरीन पेशों में से एक है, लेकिन अगर आप सावधानी नहीं बरतते हैं, तो यह आपके शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को प्रभावित करना शुरू कर सकता है। यही कारण है कि कार्य-जीवन संतुलन अत्यंत आवश्यक है। यह आपको अपने काम में अपना 100% देने के साथ-साथ आवश्यक आराम पाने और अपने सामाजिक जीवन के लिए समय निकालने में मदद करता है। कार्य-जीवन संतुलन तनाव से बचाव में भी सहायक होता है, जो स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए सबसे आम समस्याओं में से एक है।

Burnout is a “pervasive health care problem characterized by a loss of emotional, mental and physical energy due to continued job-related stress.” If not treated properly, this can lead to severe dissatisfaction with work which eventually leads the health care provider to make medical errors and non-compliance of work as well as experience depression, substance abuse and other mental issues.

बर्नआउट एक व्यापक स्वास्थ्य समस्या है, जिसमें निरंतर कार्य-संबंधी तनाव के कारण भावनात्मक, मानसिक और शारीरिक ऊर्जा का क्षय हो जाता है। यदि इसका उचित उपचार न किया जाए, तो इससे कार्य के प्रति गंभीर असंतोष उत्पन्न हो सकता है, जिसके परिणामस्वरूप स्वास्थ्य सेवा प्रदाता चिकित्सा संबंधी त्रुटियां कर सकता है, कार्य के प्रति

असामंजस्य का व्यवहार कर सकता है, साथ ही अवसाद, मादक द्रव्यों के सेवन और अन्य मानसिक समस्याओं का शिकार हो सकता है।

A work-life balance helps in establishing a healthy relationship between your work and social life. It decreases levels of stress, increases work satisfaction, enhances concentration, focus on your health.

कार्य और सामाजिक जीवन में संतुलन बनाए रखने से आपके काम और सामाजिक जीवन के बीच एक स्वस्थ संबंध स्थापित होता है। इससे तनाव कम होता है, कार्य संतुष्टि बढ़ती है, एकाग्रता बढ़ती है और स्वास्थ्य पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिलती है।

Following are some effective ways in which you and your staff members can enhance work-life balance:

कार्य-जीवन संतुलन को बेहतर बनाने के कुछ प्रभावी तरीके निम्नलिखित हैं:

Take Personal Time

अपने लिए समय निकालें

Taking personal time is rather crucial to attaining work-life balance. Otherwise, you will burnout and won't be able to perform your duties as a health care provider and the owner of your private practice. You will eventually run out of empathy, patience, clarity and energy – all of which are crucial elements for providing the best health care service. Therefore, it is best to take some personal time off once or twice a year as per your schedule in order to keep yourself physically and mentally healthy.

कार्य-जीवन संतुलन बनाए रखने के लिए व्यक्तिगत समय निकालना बेहद ज़रूरी है। अन्यथा, आप तनावग्रस्त हो जाएंगे और स्वास्थ्य सेवा प्रदाता तथा अपने निजी क्लिनिक के स्वामी के रूप में अपने कर्तव्यों का निर्वाह नहीं कर पाएंगे। अंततः आपमें सहानुभूति, धैर्य, स्पष्टता और ऊर्जा की कमी हो जाएगी – ये सभी सर्वोत्तम स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण तत्व

हैं। इसलिए, अपने शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को बनाए रखने के लिए, अपनी सुविधानुसार साल में एक या दो बार व्यक्तिगत अवकाश लेना सबसे अच्छा है।

Other than that, you can even take personal time every day where you completely switch off your work mode and work on your mental and physical health. You can:

इसके अलावा, आप हर दिन कुछ निजी समय भी निकाल सकते हैं जिसमें आप पूरी तरह से काम से ब्रेक लेकर अपने मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य पर ध्यान दे सकते हैं। आप ये कर सकते हैं:

- Spend time with your family.
- अपने परिवार के साथ समय बिताओ।
- Read a book that is not work-related.
- काम से संबंधित न होने वाली कोई किताब पढ़ें।
- Go out for a walk.
- टहलने के लिए बाहर जाना।
- Sleep.
- नींद।
- Make ways to have a healthy diet.
- स्वस्थ आहार लेने के तरीके अपनाएं।

You can do anything that you enjoy which gives you a break from your work.

आप कुछ भी ऐसा कर सकते हैं जो आपको पसंद हो और जिससे आपको अपने काम से थोड़ा आराम मिले।

Reduce your Work Hours

अपने काम के घंटे कम करें

While you would be putting in even more hours once you start your own practice, it is essential that once things have settled down, you try to reduce your work hours at least once a week in order to decrease the stress levels. This should be allowed for all your employees. When the entire team gets some time off or at least reduced hours once a week or two, you will notice a drastic increase in the overall productivity levels.

अपना खुद का व्यवसाय शुरू करने के बाद आपको पहले से कहीं अधिक समय देना होगा, लेकिन यह आवश्यक है कि जब सब कुछ व्यवस्थित हो जाए, तो तनाव कम करने के लिए सप्ताह में कम से कम एक बार काम के घंटे कम करने का प्रयास करें। यह सुविधा आपके सभी कर्मचारियों को मिलनी चाहिए। जब पूरी टीम को सप्ताह में एक या दो बार छुट्टी मिलती है या कम से कम काम के घंटे कम करने का मौका मिलता है, तो आप समग्र उत्पादकता में उल्लेखनीय वृद्धि देखेंगे।

Adjust on-call Time

ऑन-कॉल समय समायोजित करें

Make sure you or any of your employees are not constantly on call for long periods of time. It is essential that you keep on adjusting and revising the on-call time so that everyone gets some time to relax and unwind from the pressures of work. When a health care provider is on call and is constantly working, it gets even harder to switch off work mode which can greatly impact the physical and mental health. As a result, their productivity and quality of service is also negatively affected.

सुनिश्चित करें कि आप या आपके कोई भी कर्मचारी लंबे समय तक लगातार ड्यूटी पर न रहें। यह आवश्यक है कि आप ड्यूटी के समय को समय-समय पर समायोजित और संशोधित करते रहें ताकि सभी को काम के दबाव से आराम करने और तनावमुक्त होने का समय मिल

सके। जब कोई स्वास्थ्य सेवा प्रदाता ड्यूटी पर रहता है और लगातार काम करता रहता है, तो काम के तनाव से बाहर निकलना और भी मुश्किल हो जाता है, जिसका उनके शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य पर गंभीर प्रभाव पड़ सकता है। परिणामस्वरूप, उनकी उत्पादकता और सेवा की गुणवत्ता भी नकारात्मक रूप से प्रभावित होती है।

Consider Tele-medicine Appointments

टेलीमेडिसिन अपॉइंटमेंट पर विचार करें

If it is the nature of your practice to be constantly on call, you can also consider tele-medicine appointments for the not-so-serious cases or consultations. You can do this right from your home or any other place of convenience. You would even be able to help more patients in a shorter time and free up time to spend time with family and friends.

यदि आपके क्लिनिक में लगातार मरीज़ों से संपर्क करना ज़रूरी है, तो आप कम गंभीर मामलों या परामर्श के लिए टेलीमेडिसिन अपॉइंटमेंट पर भी विचार कर सकते हैं। आप इसे अपने घर या किसी भी सुविधाजनक स्थान से कर सकते हैं। इससे आप कम समय में ज़्यादा मरीज़ों की मदद कर पाएंगे और परिवार व दोस्तों के साथ समय बिताने के लिए समय निकाल पाएंगे।

Take a 15-minute Break Every Day

हर दिन 15 मिनट का ब्रेक लें

While it is understandable to have back-to-back appointments with patients, you need to understand that you need a bit of time each day to recharge, even if it is only for 15 minutes. Switching gears for every patient can be exhausting while you also take care of the paperwork and other tasks of being the owner of your own private practice. You need to have a break to rest. If it is not possible to have a long break, you can schedule shorter breaks throughout your day, for instance, 3 to 5 minutes break after consulting three to four

patients. You should also encourage this among your employees to prevent burnout and to maintain the quality of the service.

मरीजों के साथ लगातार अपॉइंटमेंट होना स्वाभाविक है, लेकिन आपको यह समझना होगा कि आपको हर दिन थोड़ा आराम करने की ज़रूरत होती है, भले ही वह सिर्फ 15 मिनट के लिए ही क्यों न हो। हर मरीज के लिए अलग-अलग समय पर काम करना थका देने वाला हो सकता है, खासकर जब आपको अपने निजी क्लिनिक के मालिक होने के नाते कागजी कार्रवाई और अन्य कार्यों को भी संभालना पड़ता है। आपको आराम करने के लिए ब्रेक लेना चाहिए। यदि लंबा ब्रेक लेना संभव नहीं है, तो आप दिन भर में छोटे-छोटे ब्रेक ले सकते हैं, उदाहरण के लिए, तीन से चार मरीजों से परामर्श करने के बाद 3 से 5 मिनट का ब्रेक। आपको अपने कर्मचारियों को भी ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए ताकि वे थकान से परेशान न हों और सेवा की गुणवत्ता बनी रहे।

Delegate or Outsource Tasks

कार्यों को सौंपें या आउटसोर्स करें

While it is understandable that being the owner of your private practice, you would want to manage everything on your own for several reasons including cutting the cost of labor, being a perfectionist, etc., however, you need to keep in mind that it is not possible for you to do everything on your own. This can be fine during the initial stages of your private practice, eventually, the workload will increase and it would get impossible for you to handle everything on your own without making errors. Therefore, it is important that you delegate some tasks or outsource them so that you can manage other important things effectively.

यह स्वाभाविक है कि अपने निजी व्यवसाय के मालिक होने के नाते, आप श्रम लागत कम करने, पूर्णतावादी होने आदि कई कारणों से सब कुछ स्वयं प्रबंधित करना चाहेंगे, लेकिन आपको यह ध्यान रखना होगा कि आपके लिए सब कुछ अकेले करना संभव नहीं है। अपने

निजी व्यवसाय के शुरुआती चरणों में यह ठीक हो सकता है, लेकिन धीरे-धीरे कार्यभार बढ़ेगा और आपके लिए बिना गलती किए सब कुछ अकेले संभालना असंभव हो जाएगा। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप कुछ कार्यों को दूसरों को सौंप दें या आउटसोर्स कर दें ताकि आप अन्य महत्वपूर्ण कार्यों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित कर सकें।

Reflect on your Work

अपने काम पर विचार करें

Dealing with the pressure and stress of work, added with the responsibilities of your private practice can become exhausting and demanding. It gets super easy to forget about the incredible work you are doing. Make it a point to reflect on your nature of work, the patients you have helped and the difference you are making. Do this every night when you are about to sleep. Remind yourself why you are working this hard and how you are changing the lives of many patients. This will help you in enhancing your work satisfaction level and reduce your stress and frustration.

काम के दबाव और तनाव के साथ-साथ अपने निजी प्रैक्टिस की जिम्मेदारियों को संभालना थका देने वाला और मुश्किल हो सकता है। ऐसे में आप जो बेहतरीन काम कर रहे हैं, उसे भूल जाना बहुत आसान हो जाता है। अपने काम की प्रकृति, जिन मरीजों की आपने मदद की है और जो बदलाव आप ला रहे हैं, उन पर विचार करना न भूलें। हर रात सोने से पहले ऐसा करें। खुद को याद दिलाएं कि आप इतनी मेहनत क्यों कर रहे हैं और कैसे आप कई मरीजों की जिंदगी बदल रहे हैं। इससे आपको काम से संतुष्टि मिलेगी और तनाव व निराशा कम होगी।

Ensure that you follow these tips and encourage your employees to do it too so that you and your entire health care team can establish and maintain a healthy work-life balance.

सुनिश्चित करें कि आप इन सुझावों का पालन करें और अपने कर्मचारियों को भी ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करें ताकि आप और आपकी पूरी स्वास्थ्य देखभाल टीम एक स्वस्थ कार्य-जीवन संतुलन स्थापित और बनाए रख सकें।

Useful Tips for Managing your Time

समय प्रबंधन के लिए उपयोगी सुझाव

Being a health care provider as well as the owner of your private practice means you would have plenty of responsibilities to take care of. It can get easy to lose track of time or make mistakes when you have so much going on. This is why you need to learn to manage your time well. Following are some useful time management tips that can help health care professionals manage their time effectively:

स्वास्थ्य सेवा प्रदाता होने के साथ-साथ अपने निजी क्लिनिक के मालिक होने का मतलब है कि आपके पास बहुत सारी जिम्मेदारियाँ होंगी। जब आपके पास बहुत काम होता है, तो समय का ध्यान रखना मुश्किल हो जाता है या गलतियाँ हो सकती हैं। इसीलिए आपको समय का सही प्रबंधन करना सीखना चाहिए। नीचे कुछ उपयोगी समय प्रबंधन सुझाव दिए गए हैं जो स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों को अपना समय प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने में मदद कर सकते हैं:

Make Goals

लक्ष्य निर्धारित करें

Making goals, not just for the month and week, but also for every day is the best way you can manage your time well. This will also help you to create a sense of purpose for your entire day and keep you motivated. You must write down all your goals, break them down to shorter tasks if needed, delegate tasks, maintain a to-do list to ensure you don't forget anything. Review your weekly and monthly goals, make adjustments and notice your productivity improving.

महीने और सप्ताह के साथ-साथ हर दिन के लिए लक्ष्य निर्धारित करना, समय प्रबंधन का सबसे अच्छा तरीका है। इससे आपको अपने पूरे दिन के लिए एक उद्देश्य मिलेगा और आप प्रेरित रहेंगे। अपने सभी लक्ष्यों को लिख लें, ज़रूरत पड़ने पर उन्हें छोटे-छोटे कार्यों में बाँट लें, कार्यों को दूसरों को सौंप दें और एक कार्यसूची बनाएँ ताकि आप कुछ भी न भूलें। अपने साप्ताहिक और मासिक लक्ष्यों की समीक्षा करें, उनमें बदलाव करें और अपनी उत्पादकता में सुधार देखें।

Learn to Prioritize

प्राथमिकता देना सीखें

Prioritizing tasks will help you in better time management and will ensure that you don't miss an important deadline or an appointment. It will keep you on track and will prevent pressure and panic of missing a deadline or forgetting an urgent task. You will feel more accountable when you have a to-do list and a list of priority tasks you need to finish. It will enhance the productivity and efficiency level of your overall private practice (Figure 28.1).

कार्यों को प्राथमिकता देने से आपको बेहतर समय प्रबंधन में मदद मिलेगी और यह सुनिश्चित होगा कि आप कोई महत्वपूर्ण समय सीमा या अपॉइंटमेंट न चूकें। इससे आप सही रास्ते पर बने रहेंगे और समय सीमा चूकने या किसी जरूरी काम को भूल जाने के दबाव और घबराहट से बचेंगे। जब आपके पास करने योग्य कार्यों की सूची और प्राथमिकता वाले कार्यों की सूची होगी, तो आप अधिक जवाबदेह महसूस करेंगे। इससे आपके समग्र निजी व्यवसाय की उत्पादकता और दक्षता का स्तर बढ़ेगा (चित्र 28.1)।

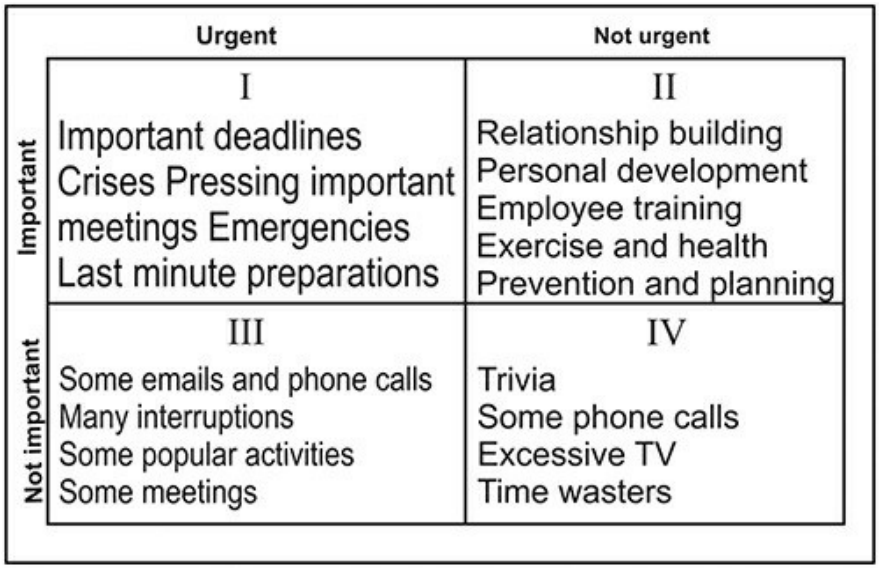


Figure 28.1: Prioritize each task as Important, Not Important,

चित्र 28.1: प्रत्येक कार्य को महत्वपूर्ण, गैर-महत्वपूर्ण आदि के रूप में प्राथमिकता दें।

Urgent, Not Urgent.

अत्यावश्यक, अत्यावश्यक नहीं।

Become Tech Savvy

तकनीकी रूप से कुशल बनें

Technology is your friend. Make sure you digitalize everything so that it consumes less time and energy. It will also help in reducing the risk of human error and keep everything in one place. Moreover, it is also the best way to keep everyone in the loop and ensure that each and every team member is instantly informed about any changes, adjustments or urgent work that needs to be immediately taken care of.

तकनीक आपकी मित्र है। सुनिश्चित करें कि आप सब कुछ डिजिटल कर लें ताकि समय और ऊर्जा की बचत हो सके। इससे मानवीय त्रुटियों का जोखिम भी कम होगा और सारी

जानकारी एक ही स्थान पर रहेगी। इसके अलावा, यह सभी को अपडेट रखने और यह सुनिश्चित करने का सबसे अच्छा तरीका है कि टीम के प्रत्येक सदस्य को किसी भी बदलाव, समायोजन या तत्काल किए जाने वाले काम के बारे में तुरंत सूचित किया जाए।

Utilize Electronic Health Records

इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड का उपयोग करें

Electronic health care records are essential in maintaining and organizing the entire patient's history, current situation, as well as pending follow-ups. It reduces paperwork, makes it easy for the entire health care team to instantly check the patient record with a few clicks or taps, it also keeps everything organized. Most importantly, it also saves precious time.

इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य देखभाल रिकॉर्ड रोगी के संपूर्ण इतिहास, वर्तमान स्थिति और लंबित फॉलो-अप को बनाए रखने और व्यवस्थित करने के लिए आवश्यक हैं। इससे कागजी कार्य कम होता है, स्वास्थ्य देखभाल टीम के लिए कुछ क्लिक या टैप से रोगी के रिकॉर्ड की तुरंत जांच करना आसान हो जाता है, और सब कुछ व्यवस्थित रहता है। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि इससे बहुमूल्य समय की बचत होती है।

Learn to Say No

ना कहना सीखें

You need to be realistic about the amount of your work and take on more projects and tasks accordingly. Owning a private practice means your friends, family, colleagues or partners might ask you for favors which is perfectly fine if you are able to manage but not at all if you already have a jam-packed schedule. It is important that you learn to say no without feeling guilty about it. Taking on more than you can manage is a surefire way of completely exhausting yourself and also messing up your entire schedule. This will also

drastically decrease your level of productivity and increase your stress. You need to check your schedule before you say yes to any task, project or favor.

आपको अपने काम की मात्रा के बारे में यथार्थवादी होना चाहिए और उसी के अनुसार अधिक प्रोजेक्ट और कार्य लेने चाहिए। निजी प्रैक्टिस चलाने का मतलब है कि आपके दोस्त, परिवार, सहकर्मी या पार्टनर आपसे मदद मांग सकते हैं, जो बिल्कुल ठीक है अगर आप इसे संभाल सकते हैं, लेकिन अगर आपका शेड्यूल पहले से ही बहुत व्यस्त है तो यह बिल्कुल भी ठीक नहीं है। यह महत्वपूर्ण है कि आप बिना किसी अपराधबोध के 'नहीं' कहना सीखें। अपनी क्षमता से अधिक काम लेना आपको पूरी तरह से थका देने और आपके पूरे शेड्यूल को बिगाड़ने का पक्का तरीका है। इससे आपकी उत्पादकता में भी भारी कमी आएगी और तनाव बढ़ेगा। किसी भी कार्य, प्रोजेक्ट या मदद के लिए 'हाँ' कहने से पहले आपको अपना शेड्यूल अवश्य जांचना चाहिए।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ A work-life balance helps in preventing burnouts, which is one of the most common problems for health care providers.

➢ कार्य और निजी जीवन में संतुलन बनाए रखने से तनाव से बचाव में मदद मिलती है, जो स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए सबसे आम समस्याओं में से एक है।

➢ Being a health care professional can consume your life since it is difficult to switch off your health care provider mode.

➢ स्वास्थ्य सेवा पेशेवर होने से आपका पूरा जीवन व्यतीत हो सकता है क्योंकि अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाता वाले मोड को बंद करना मुश्किल होता है।

➢ A work-life balance helps in establishing a healthy relationship between your work and social life.

➢ कार्य और सामाजिक जीवन के बीच संतुलन बनाए रखने से आपके कार्य और सामाजिक जीवन के बीच एक स्वस्थ संबंध स्थापित करने में मदद मिलती है।

➢ It is important to take some personal time off once or twice a year as per your schedule in order to keep you physically and mentally healthy.

➢ शारीरिक और मानसिक रूप से स्वस्थ रहने के लिए, अपनी सुविधानुसार साल में एक या दो बार व्यक्तिगत अवकाश लेना महत्वपूर्ण है।

➢ Keep on adjusting and revising the on-call time so that everyone gets some time to relax and unwind from the pressures of work.

➢ ऑन-कॉल समय को लगातार समायोजित और संशोधित करते रहें ताकि सभी को काम के दबाव से आराम करने और तनावमुक्त होने का कुछ समय मिल सके।

➢ Delegate some tasks or outsource them so that you can manage other important things effectively.

➢ कुछ कार्यों को दूसरों को सौंप दें या उन्हें आउटसोर्स कर दें ताकि आप अन्य महत्वपूर्ण चीजों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित कर सकें।

➢ Remind yourself why you are working this hard and how you are changing the lives of many patients.

➢ अपने आप को याद दिलाएं कि आप इतनी मेहनत क्यों कर रहे हैं और आप किस तरह कई मरीजों की जिंदगी बदल रहे हैं।

➢ Prioritizing tasks will help you with better time management.

➢ कार्यों को प्राथमिकता देने से आपको बेहतर समय प्रबंधन में मदद मिलेगी।

➢ Make sure you digitalize everything so that it consumes less time and energy. Electronic health care records are essential in maintaining your patients' records.

➢ सुनिश्चित करें कि आप सब कुछ डिजिटल कर दें ताकि इसमें कम समय और ऊर्जा लगे। इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य देखभाल रिकॉर्ड आपके रोगियों के रिकॉर्ड को बनाए रखने के लिए आवश्यक हैं।

➢ It is important that you learn to say no without feeling guilty about it. Check your schedule before you say yes to any task, project or favor.

➢ यह महत्वपूर्ण है कि आप बिना अपराधबोध महसूस किए ना कहना सीखें। किसी भी कार्य, परियोजना या सहायता के लिए हां कहने से पहले अपनी व्यस्तता की जांच कर लें।

Chapter 29

अध्याय 29

Managing Stress and Burnout During the Medical

चिकित्सा अवधि के दौरान तनाव और बर्नआउट का प्रबंधन

Practice: How to Stay Happy as a Doctor?

अभ्यास: डॉक्टर के रूप में खुश कैसे रहें?

"If you had to define stress, it would not be far off if you said it was the

अगर आपको तनाव को परिभाषित करना हो, तो यह कहना गलत नहीं होगा कि यह

process of living. The process of living is the process of having stress

जीवन जीने की प्रक्रिया। जीवन जीने की प्रक्रिया तनाव का अनुभव करने की प्रक्रिया है।

imposed on you and reacting to it."

आप पर थोपा गया और आप उस पर प्रतिक्रिया दे रहे हैं।"

- Stanley J. Sarnoff

- स्टैनली जे. सार्नोफ़

Some branches of medicine have greater doctor happiness as revealed in an annual survey in the USA. Medscape surveyed more than 14,000 doctors from over 30 specialties in the USA, who were asked about a range of topics, including burnout and bias against patients. The survey also collected demographic data such as gender, race and ethnicity. The survey also asked doctors about their happiness at work. The survey found that the highest rates

of physicians reporting being “happy” or “very happy” at work were seen among Dermatologists (43 percent), Ophthalmologists (42 percent) and Allergy and Immunology specialists (41 percent). The lowest rates were seen among Emergency Medicine specialists (28 percent), Nephrologists (24 percent) and Rheumatologists (24 percent).

अमेरिका में हुए एक वार्षिक सर्वेक्षण से पता चला है कि चिकित्सा की कुछ शाखाओं में डॉक्टरों की खुशी का स्तर अधिक है। मेडस्केप ने अमेरिका में 30 से अधिक विशेषज्ञताओं के 14,000 से अधिक डॉक्टरों का सर्वेक्षण किया, जिनसे बर्नआउट और मरीजों के प्रति पूर्वाग्रह सहित कई विषयों पर प्रश्न पूछे गए। सर्वेक्षण में लिंग, नस्ल और जातीयता जैसे जनसांख्यिकीय डेटा भी एकत्र किए गए। सर्वेक्षण में डॉक्टरों से उनके कार्यस्थल पर खुशी के बारे में भी पूछा गया। सर्वेक्षण में पाया गया कि कार्यस्थल पर "खुश" या "बहुत खुश" होने की रिपोर्ट करने वाले डॉक्टरों की उच्चतम दर त्वचा रोग विशेषज्ञों (43 प्रतिशत), नेत्र रोग विशेषज्ञों (42 प्रतिशत) और एलर्जी और प्रतिरक्षा विज्ञान विशेषज्ञों (41 प्रतिशत) में देखी गई। सबसे कम दर आपातकालीन चिकित्सा विशेषज्ञों (28 प्रतिशत), नेफ्रोलॉजिस्ट (24 प्रतिशत) और रुमेटोलॉजिस्ट (24 प्रतिशत) में देखी गई।

The first rule for being a happy doctor is very simple – it simply means caring for your patients and keeping them satisfied. Treat all your patients like VIPs – whether they come from rural areas or from posh colonies of the city. Remember that the relationship with our patients is at the heart of our professional role – and a healthy doctor-patient relationship nurtures both patient and doctor! Medical practice is really about service, not science and the true meaning of the art of medicine is found in the relationships we have with our patients. Savor your patients. When a patient thanks you for your work or says that you have become like a family member, stop and relish that happy moment. Those moments are the real reward for being a doctor if you can slow down to let them in. When it comes to getting positive feedback, no

profession in the world comes close to the medical profession! The joy of medicine is in doing good, which is why patients still confer a special status on us – we need to prove ourselves worthy of it.

एक खुशहाल डॉक्टर बनने का पहला नियम बहुत सरल है – इसका सीधा सा मतलब है अपने मरीजों की देखभाल करना और उन्हें संतुष्ट रखना। अपने सभी मरीजों को वीआईपी की तरह मानें – चाहे वे ग्रामीण इलाकों से हों या शहर की पॉश कॉलोनियों से। याद रखें कि मरीजों के साथ हमारा रिश्ता ही हमारी पेशेवर भूमिका का मूल है – और एक स्वस्थ डॉक्टर-मरीज संबंध मरीज और डॉक्टर दोनों के लिए फायदेमंद होता है! चिकित्सा वास्तव में सेवा के बारे में है, विज्ञान के बारे में नहीं, और चिकित्सा कला का सच्चा अर्थ मरीजों के साथ हमारे संबंधों में निहित है। अपने मरीजों के साथ समय बिताएं। जब कोई मरीज आपके काम के लिए धन्यवाद देता है या कहता है कि आप परिवार के सदस्य जैसे बन गए हैं, तो रुकें और उस सुखद क्षण का आनंद लें। अगर आप थोड़ा रुककर उन पलों को महसूस कर सकें, तो यही डॉक्टर होने का असली इनाम है। सकारात्मक प्रतिक्रिया पाने की बात करें तो दुनिया में कोई भी पेशा चिकित्सा पेशे के करीब नहीं आता! चिकित्सा का आनंद भलाई करने में है, यही कारण है कि मरीज आज भी हमें एक विशेष दर्जा देते हैं – हमें खुद को इसके योग्य साबित करना होगा।

The secret of happy doctors and health professionals is happy and satisfied patients. However, medical professionals can be associated with stress. It is important for doctors to develop interests and friends outside medicine. While it is true that medicine can be a demanding mistress, don't let her take over your life. Good doctors are well-rounded individuals, who have an open mind and are curious about everything. Having outside interests will not only make you a better and balanced individual, it will also help make you a better doctor, as you apply what you learn from other fields to your medical practice.

खुश डॉक्टरों और स्वास्थ्य पेशेवरों का रहस्य खुश और संतुष्ट मरीज़ होते हैं। हालांकि, चिकित्सा पेशे से जुड़े होने के कारण तनाव भी हो सकता है। डॉक्टरों के लिए चिकित्सा के

अलावा अन्य रुचियां और मित्र विकसित करना महत्वपूर्ण है। यह सच है कि चिकित्सा एक चुनौतीपूर्ण पेशा हो सकता है, लेकिन इसे अपने जीवन पर हावी न होने दें। अच्छे डॉक्टर बहुमुखी प्रतिभा के धनी होते हैं, खुले विचारों वाले होते हैं और हर चीज के बारे में जानने के लिए उत्सुक रहते हैं। अन्य रुचियां रखने से न केवल आप एक बेहतर और संतुलित व्यक्ति बनेंगे, बल्कि यह आपको एक बेहतर डॉक्टर बनने में भी मदद करेगा, क्योंकि आप अन्य क्षेत्रों से जो कुछ भी सीखते हैं उसे अपने चिकित्सा अभ्यास में लागू करते हैं।

Stress among Doctors and Its Management

डॉक्टरों में तनाव और इसका प्रबंधन

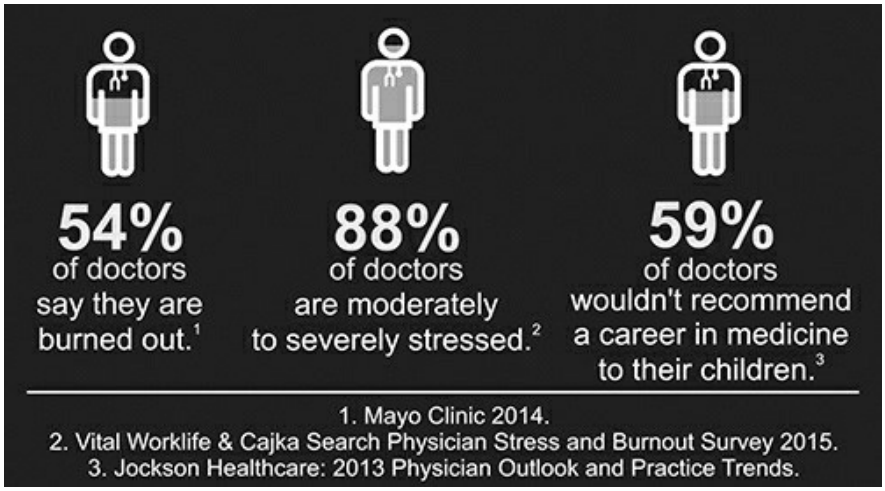


Figure 29.1 A: Stress Among Doctors

चित्र 29.1 ए: डॉक्टरों में तनाव

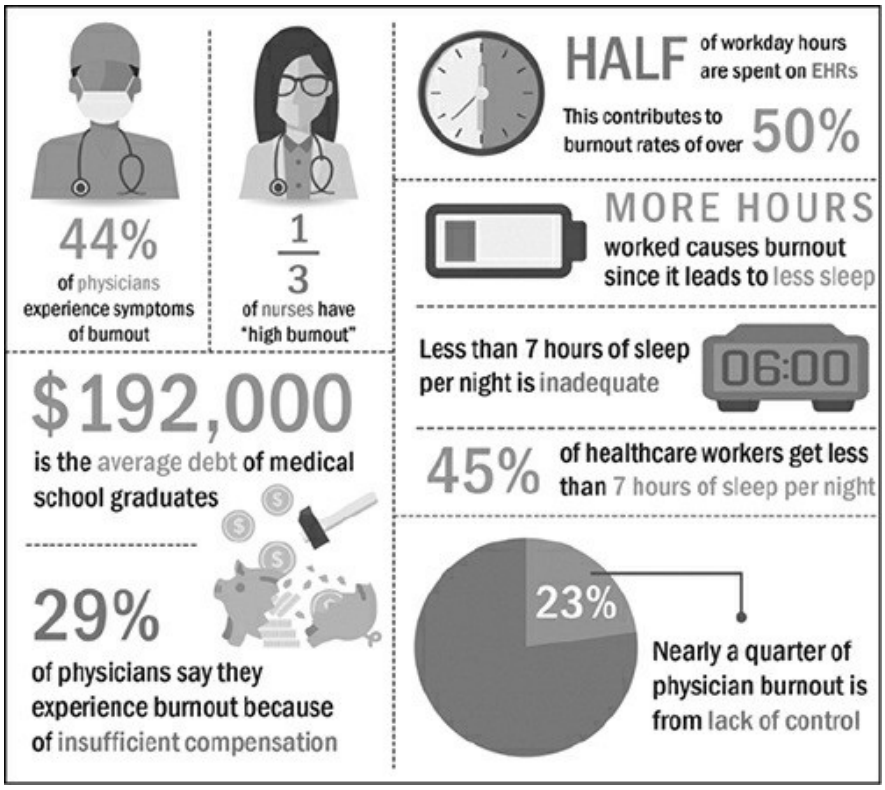

44%
of physicians experience symptoms of burnout
1/3
of nurses have "high burnout"
HALF of workday hours are spent on EHRs
This contributes to burnout rates of over 50%
MORE HOURS
worked causes burnout since it leads to less sleep
Less than 7 hours of sleep per night is inadequate
06:00
$192,000
is the average debt of medical school graduates
45% of healthcare workers get less than 7 hours of sleep per night
29%
of physicians say they experience burnout because of insufficient compensation
23%
Nearly a quarter of physician burnout is from lack of control

Figure 29.1 B: Stress Among Doctors

चित्र 29.1 बी: डॉक्टरों में तनाव

Stress is a typical physical and psychological reaction to the demands and pressures life throws at you (Figure 29). Stress in a small amount can actually be good and give you the motivation to enhance your performance. However, multiple challenges and continuous stress can easily push your psychological and physical capability to cope with stress.

तनाव जीवन की मांगों और दबावों के प्रति एक सामान्य शारीरिक और मनोवैज्ञानिक प्रतिक्रिया है (चित्र 29)। थोड़ी मात्रा में तनाव वास्तव में अच्छा हो सकता है और आपको अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए प्रेरित कर सकता है। हालांकि, कई चुनौतियां और निरंतर तनाव आपकी तनाव से निपटने की मनोवैज्ञानिक और शारीरिक क्षमता को आसानी से चुनौती दे सकते हैं।

Our brain is fixed with alarm systems to protect us from such threats. It signals our body when under threat to release hormones which enhances our blood pressure and heart rate. This is usually the fight or flight response to stress. When the threat of stress is gone, the body eventually goes back to its relaxed and normal state. However, if the stress levels continuously increase, these alarm systems inside our brain never switch off. Over time, this chronic stress can result in health and mental issues. This is especially true for health care providers who are constantly under pressure to provide high-quality care to their patients.

हमारा मस्तिष्क हमें ऐसे खतरों से बचाने के लिए अलार्म सिस्टम से लैस है। खतरा महसूस होने पर यह हमारे शरीर को संकेत देता है जिससे ऐसे हार्मोन निकलते हैं जो रक्तचाप और हृदय गति को बढ़ाते हैं। यह आमतौर पर तनाव के प्रति 'लड़ो या भागो' की प्रतिक्रिया होती है। तनाव का खतरा टल जाने पर शरीर धीरे-धीरे अपनी सामान्य और आरामदेह स्थिति में लौट आता है। हालांकि, अगर तनाव का स्तर लगातार बढ़ता रहता है, तो हमारे मस्तिष्क के ये अलार्म सिस्टम कभी बंद नहीं होते। समय के साथ, यह लगातार तनाव स्वास्थ्य और मानसिक समस्याओं का कारण बन सकता है। यह बात स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए विशेष रूप से सच है, जिन पर अपने मरीजों को उच्च गुणवत्ता वाली देखभाल प्रदान करने का निरंतर दबाव रहता है।

Reactions to Stress

तनाव के प्रति प्रतिक्रियाएँ

There are two main reactions that make up an individual's response to stress. The first one, already mentioned above, is the fight or flight response and the second one is General Adaptation Syndrome (GAS). It is highly possible that you experience both of these responses simultaneously.

तनाव के प्रति व्यक्ति की प्रतिक्रिया के दो मुख्य प्रकार होते हैं। पहला, जिसका उल्लेख ऊपर किया जा चुका है, 'लड़ो या भागो' प्रतिक्रिया है और दूसरा 'सामान्य अनुकूलन सिंड्रोम' (GAS) है। यह पूरी तरह संभव है कि आप इन दोनों प्रतिक्रियाओं का एक साथ अनुभव करें।

Fight or Flight

लड़ाई या उड़ान

The fight or flight response is the short term and the most basic survival response. This is typically triggered when you experience a shock or see/experience something which your body perceives as a threat. Your brain releases stress hormones which prepares your body to either fight the threat or hide from it. This can energize you but might also make you irritable, anxious and excitable.

लड़ने या भागने की प्रतिक्रिया सबसे बुनियादी और अल्पकालिक जीवन रक्षा प्रतिक्रिया है। यह आमतौर पर तब शुरू होती है जब आपको कोई सदमा लगता है या आप कुछ ऐसा देखते/अनुभव करते हैं जिसे आपका शरीर खतरे के रूप में देखता है। आपका मस्तिष्क तनाव हार्मोन जारी करता है जो आपके शरीर को खतरे से लड़ने या उससे छिपने के लिए तैयार करता है। इससे आपको ऊर्जा मिल सकती है, लेकिन यह आपको चिड़चिड़ा, चिंतित और उत्तेजित भी बना सकता है।

The main issue with this response is that while it does help in dealing with events or situations that can be life-threatening, it can be experienced every day when you are working, managing deadlines and patients and other important tasks. Continuously experiencing this can ultimately take a toll on your health, both mentally and physically.

इस प्रतिक्रिया की मुख्य समस्या यह है कि हालांकि यह जानलेवा घटनाओं या स्थितियों से निपटने में मददगार होती है, लेकिन काम करते समय, समय सीमा का प्रबंधन करते समय, मरीजों की देखभाल करते समय और अन्य महत्वपूर्ण कार्यों के दौरान इसका सामना हर दिन

करना पड़ सकता है। लगातार इसका सामना करने से अंततः आपके मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य पर बुरा असर पड़ सकता है।

General Adaptation Syndrome (GAS)

सामान्य अनुकूलन सिंड्रोम (जीएएस)

This is the usual response to exposure to long-term stress. According to experts, individuals deal with stress through the following three phases (Figure 29.2):

यह दीर्घकालिक तनाव के संपर्क में आने पर होने वाली सामान्य प्रतिक्रिया है। विशेषज्ञों के अनुसार, व्यक्ति निम्नलिखित तीन चरणों के माध्यम से तनाव से निपटते हैं (चित्र 29.2):

• The phase of alarm, where they respond to the stressor.

• खतरे की अवस्था, जिसमें वे तनाव पैदा करने वाले कारक पर प्रतिक्रिया करते हैं।

• The phase of resistance, where they cope with or adapt to the stressor.

• प्रतिरोध का चरण, जिसमें वे तनाव पैदा करने वाले कारक का सामना करते हैं या उसके अनुकूल ढल जाते हैं।

However, the body is unable to indefinitely keep up with the resistance and as a result, the emotional and physical resources of the individual start depleting.

हालांकि, शरीर अनिश्चित काल तक इस प्रतिरोध को बनाए रखने में असमर्थ होता है और परिणामस्वरूप, व्यक्ति के भावनात्मक और शारीरिक संसाधन कम होने लगते हैं।

• The phase of exhaustion, where the body and mind of the individual

• थकावट की वह अवस्था, जिसमें व्यक्ति का शरीर और मन दोनों ही थक जाते हैं।

'wear down' and they are unable to normally function.

वे घिस जाते हैं और सामान्य रूप से कार्य करने में असमर्थ हो जाते हैं।

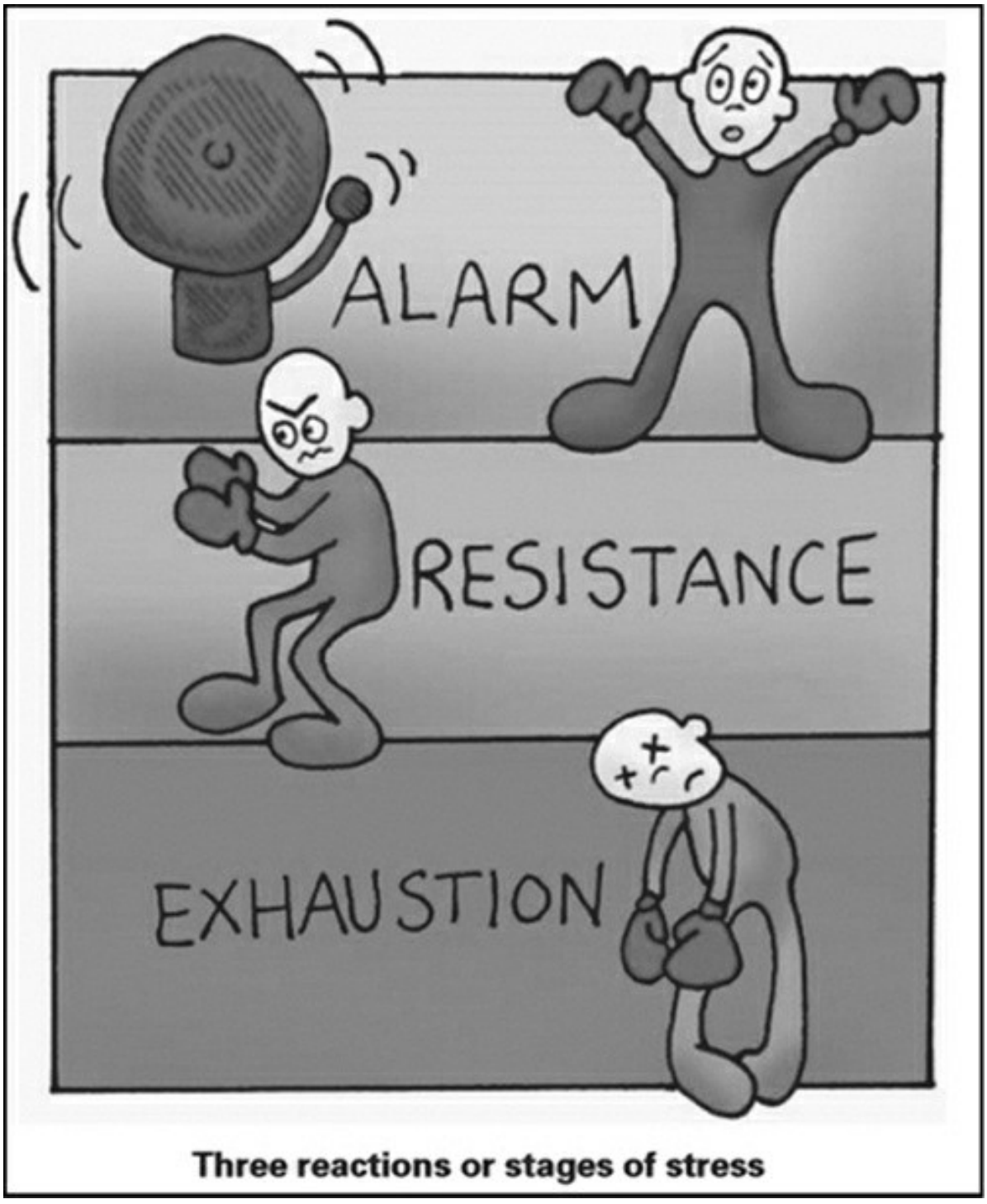


Figure 29.2: Three Reactions or Stages of Stress

चित्र 29.2: तनाव की तीन प्रतिक्रियाएँ या अवस्थाएँ

Both these responses to stress are linked; the GAS' exhaustion phase is the result of continuously experiencing the fight or flight responses over a long duration of time.

तनाव के प्रति ये दोनों प्रतिक्रियाएं आपस में जुड़ी हुई हैं; जीएएस की थकावट का चरण लंबे समय तक लगातार लड़ाई या भागने की प्रतिक्रियाओं का अनुभव करने का परिणाम है।

When you encounter a distressing situation, you automatically make two judgments, which are mostly unconscious. Firstly, you determine whether the situation is threatening – a threat to your reputation, time, values, social standing or survival. This triggers the fight or flight response and the GAS alarm phase. Secondly, you determine whether you have the right and adequate resources to handle the threat. These resources include strength, energy, emotional capabilities, knowledge, time and more.

जब आप किसी तनावपूर्ण स्थिति का सामना करते हैं, तो आप स्वतः ही दो निर्णय लेते हैं, जो अधिकतर अचेतन होते हैं। पहला, आप यह निर्धारित करते हैं कि क्या स्थिति आपके लिए खतरा है – क्या यह आपकी प्रतिष्ठा, समय, मूल्यों, सामाजिक प्रतिष्ठा या अस्तित्व के लिए खतरा है। इससे लड़ने या भागने की प्रतिक्रिया और गैस्ट्रोइंटेस्टाइनल स्ट्रेस सिंड्रोम (जीएएस) का अलार्म चरण शुरू हो जाता है। दूसरा, आप यह निर्धारित करते हैं कि क्या आपके पास खतरे से निपटने के लिए सही और पर्याप्त संसाधन हैं। इन संसाधनों में शक्ति, ऊर्जा, भावनात्मक क्षमता, ज्ञान, समय आदि शामिल हैं।

Your level of stress depends on how much out of control you feel and the way you tackle the situation at hand.

आपका तनाव स्तर इस बात पर निर्भर करता है कि आप कितना बेकाबू महसूस करते हैं और आप सामने आई स्थिति से कैसे निपटते हैं।

Signs of Stress

तनाव के लक्षण

All individuals react differently to stress. However, the most common symptoms and signs of increasing amount of stress are as follows:

तनाव के प्रति सभी व्यक्तियों की प्रतिक्रिया अलग-अलग होती है। हालांकि, बढ़ते तनाव के सबसे सामान्य लक्षण और संकेत निम्नलिखित हैं:

- Constantly feeling overloaded or overwhelmed
- लगातार अत्यधिक बोझ या तनाव महसूस करना
- Drastic weight loss or gain
- वजन में अचानक कमी या वृद्धि
- Angry and irritability episodes
- क्रोध और चिड़चिड़ापन के दौरे
- Consistent fatigue
- लगातार थकान
- Social isolation or withdrawal
- सामाजिक अलगाव या एकांतवास
- Compulsive or obsessive behaviors
- बाध्यकारी या जुनूनी व्यवहार
- Concentration problems
- एकाग्रता संबंधी समस्याएं
- Insomnia or excessive sleeping
- अनिद्रा या अत्यधिक नींद आना
- Panic attacks
- आतंक के हमले

- Frequent nausea, stomach pain or heartburn
- बार-बार मतली, पेट दर्द या सीने में जलन होना
- Sweaty or cold feet and hands
- पसीने से तर या ठंडे पैर और हाथ
- Consistent headaches
- लगातार सिरदर्द

If you experience even some of these signs or notice these symptoms in any of your employees, it is crucial that you immediately tackle the situation before you or your employee experiences burnout.

यदि आप इनमें से कुछ संकेतों का भी अनुभव करते हैं या अपने किसी भी कर्मचारी में इन लक्षणों को देखते हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि आप या आपका कर्मचारी बर्नआउट का शिकार होने से पहले ही स्थिति से तुरंत निपटें।

Consequences of Stress

तनाव के परिणाम

Stress can have a major impact on your ability to perform your job effectively. It can also impact the way you deal with your employees and your patients. This can eventually start negatively affecting your mental and physical well-being, your relationships with patients, employees, colleagues and loved ones and can also have a negative impact on your ability to manage your private practice.

तनाव आपके काम को प्रभावी ढंग से करने की क्षमता पर गहरा असर डाल सकता है। यह आपके कर्मचारियों और मरीजों के साथ आपके व्यवहार को भी प्रभावित कर सकता है। अंततः, यह आपके मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य, मरीजों, कर्मचारियों, सहकर्मियों और

प्रियजनों के साथ आपके संबंधों को नकारात्मक रूप से प्रभावित करना शुरू कर सकता है और आपके निजी प्रैक्टिस को संभालने की आपकी क्षमता पर भी बुरा प्रभाव डाल सकता है।

Long-term stress can also result in health issues like a weakened immune system, high blood pressure, depression, stroke, cardiovascular disease and burnout. While being in the health care profession, it is normal to face numerous challenges and pressures at work. However, it gets easy for health care professionals to get too consumed in their work and forget to take care of their health. Many don't even realize that they are under stress since they get too used to their high-pressure job. Moreover, even if they do recognize the signs of stress, they choose to ignore it or think that it will eventually get better and fail to think about the negative consequences that high-stress level can cause.

लंबे समय तक तनाव के कारण रोग प्रतिरोधक क्षमता में कमी, उच्च रक्तचाप, अवसाद, स्ट्रोक, हृदय रोग और बर्नआउट जैसी स्वास्थ्य समस्याएं हो सकती हैं। स्वास्थ्य सेवा पेशे में काम करते समय कई चुनौतियों और दबावों का सामना करना सामान्य बात है। हालांकि, स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों के लिए अपने काम में इतना मग्न हो जाना और अपने स्वास्थ्य का ध्यान रखना भूल जाना आसान हो जाता है। कई लोग तो यह भी नहीं समझ पाते कि वे तनाव में हैं क्योंकि वे अपने उच्च दबाव वाले काम के आदी हो जाते हैं। इसके अलावा, अगर वे तनाव के लक्षणों को पहचान भी लेते हैं, तो वे इसे अनदेखा करना चुनते हैं या सोचते हैं कि यह समय के साथ ठीक हो जाएगा और उच्च तनाव के नकारात्मक परिणामों के बारे में सोचना भूल जाते हैं।

Meditation and Exercise

ध्यान और व्यायाम

The best way to manage stress is to do regularly exercise and meditation. While the idea of doing physical exercises might not sound soothing to you, it

is one of the most effective means of reducing your stress levels and energizing yourself. The rhythmic exercises make you attain a flow of repetitive movements which ultimately becomes relaxing. Try doing the following exercises:

तनाव से निपटने का सबसे अच्छा तरीका नियमित व्यायाम और ध्यान करना है। शारीरिक व्यायाम का विचार शायद आपको सुकून देने वाला न लगे, लेकिन यह तनाव कम करने और खुद को ऊर्जावान बनाने के सबसे प्रभावी तरीकों में से एक है। लयबद्ध व्यायाम आपको बार-बार दोहराई जाने वाली गतिविधियों का एक प्रवाह प्रदान करते हैं, जो अंततः आपको आराम पहुंचाता है। निम्नलिखित व्यायामों को आजमाएं:

- Climbing
- चढ़ाई
- Rowing
- नौकायन
- Dancing
- नृत्य
- Swimming
- तैरना
- Walking
- चलना
- Running
- दौड़ना

To attain the maximum level of stress relief, it is best to add a few minutes of meditation to your workout. Following are a few useful meditation tricks you

or your employees can use in order to manage the daily stress and pressures of work:

तनाव से अधिकतम राहत पाने के लिए, व्यायाम के साथ कुछ मिनट ध्यान करना सबसे अच्छा है। काम के दैनिक तनाव और दबावों से निपटने के लिए आप या आपके कर्मचारी कुछ उपयोगी ध्यान विधियों का उपयोग कर सकते हैं:

Deep Breathing – I have been practicing deep breathing (*pranayama*) for the past 40 years. This is a great technique, especially for beginners and it is also effective when things start becoming overwhelming or if you are having a panic attack. This can also be done anywhere and at anytime. All you have to do is focus on your breathing. Keep on listening and feeling yourself exhale and inhale as you breathe. Ensure that your breathing is slow and deep. If you feel your attention wandering, gently turn your mind back towards your breathing. Do this for at least two minutes and repeat if necessary.

गहरी साँस लेना – मैं पिछले 40 वर्षों से गहरी साँस लेने (प्राणायाम) का अभ्यास कर रहा हूँ। यह एक बेहतरीन तकनीक है, खासकर शुरुआती लोगों के लिए, और यह तब भी कारगर होती है जब परिस्थितियाँ तनावपूर्ण हो जाएँ या आपको पैनिक अटैक आ रहा हो। इसे कहीं भी और कभी भी किया जा सकता है। आपको बस अपनी साँसों पर ध्यान केंद्रित करना है। साँस लेते और छोड़ते समय अपनी साँसों को महसूस करते रहें। ध्यान रखें कि आपकी साँसें धीमी और गहरी हों। अगर आपका ध्यान भटकने लगे, तो धीरे से अपना ध्यान वापस अपनी साँसों पर केंद्रित करें। इसे कम से कम दो मिनट तक करें और ज़रूरत पड़ने पर दोहराएँ।

Body Scanning (*Yoga Nidra*) – This is another effective technique to relax your mind and reduce your stress levels. In this, you have to concentrate on different parts of your body at a time. Become fully aware of the sensation of your body, for instance, your hand touching the smooth table, your feet on the ground, your clothes against your skin and the tension in your muscles, the

warmth of your skin or the pain in some part of your body. This helps you become more aware of your body and its sensation. You can combine this with a deep breathing technique as well.

बॉडी स्कैनिंग (योग निद्रा) – यह मन को शांत करने और तनाव कम करने की एक और कारगर तकनीक है। इसमें आपको एक समय में अपने शरीर के अलग-अलग हिस्सों पर ध्यान केंद्रित करना होता है। अपने शरीर की हर अनुभूति पर पूरी तरह से ध्यान दें, जैसे कि आपका हाथ किसी चिकनी मेज को छू रहा हो, आपके पैर जमीन पर हों, आपके कपड़े आपकी त्वचा से लग रहे हों, मांसपेशियों में तनाव हो, त्वचा की गर्माहट हो या शरीर के किसी हिस्से में दर्द हो। इससे आपको अपने शरीर और उसकी अनुभूतियों के प्रति अधिक जागरूक होने में मदद मिलती है। आप इसे गहरी सांस लेने की तकनीक के साथ भी कर सकते हैं।

Walking and Meditating – Go out for a short walk and combine it with meditation. This is a healthy and effective way of relaxing and also getting the exercise your body needs. Slow down the pace of your walk and concentrate on each and every movement your body makes. Avoid concentrating on a specific destination and instead focus on the movement of your feet and legs and how your hands move as you walk. If you have trouble concentrating, try repeating the action you are making, for instance, moving, lifting your foot, placing it on the ground, right hand swinging back, etc.

चलना और ध्यान करना – थोड़ी देर टहलने जाएं और साथ में ध्यान भी करें। यह आराम करने और शरीर को ज़रूरी व्यायाम देने का एक सेहतमंद और कारगर तरीका है। अपनी चाल धीमी कर लें और अपने शरीर की हर हरकत पर ध्यान केंद्रित करें। किसी खास मंज़िल पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय, अपने पैरों और टांगों की हरकत और चलते समय हाथों की गति पर ध्यान दें। अगर ध्यान केंद्रित करने में परेशानी हो रही है, तो अपनी क्रिया को दोहराने की

कोशिश करें, जैसे चलना, पैर उठाना, ज़मीन पर रखना, दाहिना हाथ पीछे की ओर घुमाना आदि।

Reading and Reflecting – Reading is a great way of relaxing and distracting your mind which gradually lowers your stress levels. Take a few minutes to read your favorite book and think about it. You can also read a quote, a sacred text, listen to music and reflect on them. You can even reflect on some positive or profound words you have heard.

पढ़ना और मनन करना – पढ़ना तनाव कम करने और मन को शांत करने का एक बेहतरीन तरीका है। कुछ मिनट निकालकर अपनी पसंदीदा किताब पढ़ें और उस पर विचार करें। आप कोई उद्धरण, धार्मिक ग्रंथ पढ़ सकते हैं, संगीत सुन सकते हैं और उन पर मनन कर सकते हैं। आप सुने हुए कुछ सकारात्मक या गहरे शब्दों पर भी विचार कर सकते हैं।

Offering Gratitude – Here you can focus on being thankful for what you have, what you are doing, your family, your friends, your colleagues, your private practice, your team, your patients and so much more. When you focus on the positive things in your life, the things you have accomplished, it can ease the stress and frustration you are feeling.

कृतज्ञता व्यक्त करना – यहाँ आप अपने पास मौजूद हर चीज़, अपने द्वारा किए जा रहे कार्यों, अपने परिवार, अपने दोस्तों, अपने सहकर्मियों, अपने निजी व्यवसाय, अपनी टीम, अपने रोगियों और अन्य कई चीज़ों के लिए आभार व्यक्त कर सकते हैं। जब आप अपने जीवन की सकारात्मक बातों, अपनी उपलब्धियों पर ध्यान केंद्रित करते हैं, तो इससे आपके तनाव और निराशा को कम करने में मदद मिल सकती है।

Make it a point to do at least 15 minutes of exercise five times a week and five minutes of meditation every day. Encourage your employees to do the same. If your budget allows, you can even create a small exercise or meditation room

where your employees can spend a few minutes working out or relaxing (Figure 29.3).

सप्ताह में पांच बार कम से कम 15 मिनट व्यायाम और प्रतिदिन पांच मिनट ध्यान करना अपनी दिनचर्या का हिस्सा बनाएं। अपने कर्मचारियों को भी ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करें। यदि आपका बजट अनुमति देता है, तो आप एक छोटा व्यायाम या ध्यान कक्ष भी बना सकते हैं जहाँ आपके कर्मचारी कुछ मिनट व्यायाम करने या आराम करने में बिता सकें (चित्र 29.3)।

Figure 29.3: Measures to Manage Stress and Burnout for Doctors

चित्र 29.3: डॉक्टरों के लिए तनाव और बर्नआउट को प्रबंधित करने के उपाय

Workplace Stress Management

कार्यस्थल तनाव प्रबंधन

As health care providers have to perform more duties with less time at hand, it is understandable when things start becoming frantic and frazzled no matter how much efficiently and calmly they want to perform their tasks. This adds to their stress and can further impact their work negatively. Excessive stress starts interfering with the levels of productivity and also starts depleting you spiritually, mentally and physically. Hospitals, private practices and other health facilities are indeed stressful places to work. However, there are various ways in which you can manage workplace stress and boost your productivity while maintaining your physical and mental health.

स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को कम समय में अधिक जिम्मेदारियाँ निभानी पड़ती हैं, इसलिए यह समझना स्वाभाविक है कि चाहे वे कितनी भी कुशलता और शांति से अपना काम करना चाहें, चीजें तनावपूर्ण और अशांत हो जाती हैं। इससे उनका तनाव बढ़ता है और उनके काम पर नकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है। अत्यधिक तनाव उत्पादकता के स्तर को प्रभावित करने लगता है और साथ ही व्यक्ति को मानसिक, आध्यात्मिक और शारीरिक रूप से भी कमजोर कर देता है। अस्पताल, निजी क्लीनिक और अन्य स्वास्थ्य सुविधाएं वास्तव में तनावपूर्ण कार्यस्थल हैं। हालांकि, कार्यस्थल के तनाव को प्रबंधित करने और अपने शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को बनाए रखते हुए उत्पादकता बढ़ाने के कई तरीके हैं।

Following are some useful tips for workplace stress management:

कार्यस्थल पर तनाव प्रबंधन के लिए कुछ उपयोगी सुझाव निम्नलिखित हैं:

Have an Early Start

जल्दी शुरुआत करें

The most productive and least stressful day is the one that starts positively. It is a norm to wake up late, race through breakfast, get ready and speed your way to work, while also trying to squeeze in a stop for coffee. When your mornings are rushed, you will continue to feel rushed throughout the day and

stay under considerable stress. If this is your normal routine, you need to stop immediately and start waking up at least 10 minutes early. Take a few minutes before sleeping at night to plan your mornings. Having a proper schedule for the morning can help you in starting your day without stress and hustle.

सबसे उत्पादक और तनावमुक्त दिन वही होता है जिसकी शुरुआत सकारात्मक हो। अक्सर लोग देर से उठते हैं, जल्दी-जल्दी नाश्ता करते हैं, तैयार होते हैं और काम पर जाने के लिए दौड़ पड़ते हैं, साथ ही कॉफी के लिए भी समय निकालने की कोशिश करते हैं। जब आपकी सुबह जल्दबाजी भरी होती है, तो आप पूरे दिन जल्दबाजी महसूस करते हैं और काफी तनाव में रहते हैं। अगर यही आपकी दिनचर्या है, तो आपको इसे तुरंत रोकना चाहिए और कम से कम 10 मिनट पहले उठना शुरू करना चाहिए। रात को सोने से पहले कुछ मिनट निकालकर अपनी सुबह की योजना बनाएं। सुबह के लिए एक उचित कार्यक्रम बनाने से आपको तनाव और भागदौड़ के बिना अपने दिन की शुरुआत करने में मदद मिल सकती है।

Don’t Skip Meals

खाना न छोड़ें

This is a common thing for health care providers to do. Since they have a jam-packed schedule, they often skip lunch or even breakfast. This is an unwise move. You need to keep in mind that you need to eat in order to maintain your stamina and to keep yourself energized throughout the day. You can offer compensatory healthy meals or food at subsidized rates at your private practice to encourage your entire staff to have proper food and avoid skipping meals.

स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए यह एक आम बात है। व्यस्त कार्यक्रम के कारण वे अक्सर दोपहर का भोजन या नाश्ता भी छोड़ देते हैं। यह एक अनुचित कदम है। आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि दिन भर ऊर्जावान और चुस्त-दुरुस्त रहने के लिए भोजन करना आवश्यक

है। आप अपने निजी क्लिनिक में सभी कर्मचारियों को उचित भोजन करने और भोजन न छोड़ने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु रियायती दरों पर पौष्टिक भोजन या अन्य पौष्टिक भोजन उपलब्ध करा सकते हैं।

Have Adequate Sleep

पर्याप्त नींद लें

Sleep is required by your body to re-energize itself from a tiring and exhausting day at work. Without the proper amount of sleep, your body is not able to recharge properly and you feel tired and irritable throughout the day which also prevents you from dealing with stress in healthy ways. Lack of sleep also adds to your stress levels as you end up experiencing fatigue. This is indeed a vicious circle. Ensure you have enough sleep at night and even try to catch some power naps during the day if you have some time.

दिनभर के थका देने वाले कार्य के बाद शरीर को ऊर्जा की पुनः प्राप्ति के लिए नींद आवश्यक है। पर्याप्त नींद के बिना शरीर ठीक से ऊर्जा प्राप्त नहीं कर पाता और दिनभर थकान और चिड़चिड़ापन महसूस होता है, जिससे तनाव से निपटने में भी बाधा आती है। नींद की कमी से तनाव का स्तर और बढ़ जाता है, जिससे थकान और बढ़ जाती है। यह एक दुष्चक्र है। सुनिश्चित करें कि आप रात में पर्याप्त नींद लें और यदि समय मिले तो दिन में भी थोड़ी देर के लिए झपकी लेने का प्रयास करें।

Laugh!

हँसना!

It has been proven by science that laughter is indeed the best medicine. Laughter decreases your levels of stress and tension and boosts positivity and your spirits. Don’t stop yourself from having a few light moments with your employees; make it a norm in your private practice to forward jokes to one another, funny memes and embarrassing stories through emails, bulletin

boards or other means of communication. Encourage pleasant interaction among employees so that they can unwind, relax and reduce their stress levels.

विज्ञान ने यह सिद्ध कर दिया है कि हँसी वास्तव में सबसे अच्छी दवा है। हँसी तनाव और चिंता को कम करती है और सकारात्मकता और मनोबल बढ़ाती है। अपने कर्मचारियों के साथ कुछ हल्के-फुल्के पल बिताने से खुद को न रोकें; अपने निजी क्लिनिक में एक-दूसरे को चुटकुले, मजेदार मीम्स और मजेदार किस्से ईमेल, बुलेटिन बोर्ड या संचार के अन्य माध्यमों से भेजना एक नियम बना लें। कर्मचारियों के बीच सुखद बातचीत को प्रोत्साहित करें ताकि वे आराम कर सकें, तनावमुक्त हो सकें और अपने तनाव स्तर को कम कर सकें।

Maintain Positive Thinking

सकारात्मक सोच बनाए रखें

Positive thinking is another effective way of reducing stress from work. There are times at workplace where things don't go the right way no matter what you do. This is especially true in a health care setting. Handling patients and their loved ones can become stressful and even at times, depressing. Ensure that your private practice has a culture where employees boost positivity, help one another cope with pressure and stress through encouragement and positive statements. Make it a point to reduce and eliminate discouraging and negative comments.

सकारात्मक सोच कार्यस्थल के तनाव को कम करने का एक और प्रभावी तरीका है। कार्यस्थल पर कई बार ऐसा होता है कि चाहे आप कुछ भी कर लें, चीजें आपके पक्ष में नहीं होतीं। स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में यह बात विशेष रूप से लागू होती है। मरीजों और उनके प्रियजनों को संभालना तनावपूर्ण और कभी-कभी निराशाजनक भी हो सकता है। सुनिश्चित करें कि आपके निजी क्लिनिक में ऐसा माहौल हो जहां कर्मचारी सकारात्मकता को बढ़ावा दें, एक-दूसरे को प्रोत्साहन और सकारात्मक बातों के माध्यम से दबाव और तनाव से निपटने में मदद

करें। निराशाजनक और नकारात्मक टिप्पणियों को कम करने और समाप्त करने का प्रयास करें।

Have a Good Talk

अच्छी बातचीत करें

Whenever you feel too tensed, stressed out or under pressure, make it a point to share it with someone. Vent out your feelings to a trusted friend, family member or colleague. This is a good way of reducing your stress and decreasing some of the pressure. Most of the time, speaking about those worries and problems can change your perspective and even help you out with a solution. Moreover, the individual you have a talk with can also help you out with your problems.

जब भी आप बहुत तनावग्रस्त या दबाव में महसूस करें, तो इसे किसी से साझा करना न भूलें। अपने मन की बात किसी भरोसेमंद दोस्त, परिवार के सदस्य या सहकर्मी से कहें। यह तनाव कम करने और दबाव से राहत पाने का एक अच्छा तरीका है। अक्सर, अपनी चिंताओं और समस्याओं के बारे में बात करने से आपका नजरिया बदल सकता है और आपको समाधान खोजने में भी मदद मिल सकती है। इसके अलावा, जिससे आप बात करते हैं वह भी आपकी समस्याओं को सुलझाने में आपकी मदद कर सकता है।

Accept Things you can't Change

जिन चीजों को आप बदल नहीं सकते, उन्हें स्वीकार करें।

This is something all health care professionals should realize and follow. There are some things that just can't control while there are others that you can. It is important for you to understand that no matter how hard you try, certain things might not work out the way you want them to. Learn to accept those things that you can't change. Try to have a positive outlook and learn from your experiences.

यह एक ऐसी बात है जिसे सभी स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों को समझना और अपनाना चाहिए। कुछ चीजें ऐसी होती हैं जिन पर आपका नियंत्रण नहीं होता, जबकि कुछ चीजें ऐसी होती हैं जिन पर आपका नियंत्रण होता है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि आप चाहे कितनी भी कोशिश कर लें, कुछ चीजें आपकी इच्छानुसार नहीं हो सकतीं। जिन चीजों को आप बदल नहीं सकते, उन्हें स्वीकार करना सीखें। सकारात्मक दृष्टिकोण रखें और अपने अनुभवों से सीखें।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ The important rule for being a happy doctor means compassionate caring for your patients.

➢ एक खुश डॉक्टर होने का महत्वपूर्ण नियम अपने मरीजों के प्रति करुणापूर्ण देखभाल करना है।

➢ Stress is a typical physical and psychological reaction to the demands and pressures life throws at you.

➢ तनाव जीवन की मांगों और दबावों के प्रति एक सामान्य शारीरिक और मनोवैज्ञानिक प्रतिक्रिया है।

➢ Over time, this chronic stress can result in health and mental issues. This is especially true for health care providers who are constantly under pressure to provide high-quality care to their patients.

➢ समय के साथ, यह लगातार तनाव स्वास्थ्य और मानसिक समस्याओं का कारण बन सकता है। यह बात विशेष रूप से स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए सच है, जिन पर अपने मरीजों को उच्च गुणवत्ता वाली देखभाल प्रदान करने का निरंतर दबाव रहता है।

➢ The fight or flight response is the short-term and the most basic survival response. This is typically triggered when you experience a shock or see/experience something which your body perceives as a threat.

➢ लड़ने या भागने की प्रतिक्रिया अल्पकालिक और सबसे बुनियादी जीवन रक्षा प्रतिक्रिया है। यह आमतौर पर तब शुरू होती है जब आपको कोई सदमा लगता है या आप कुछ ऐसा देखते/अनुभव करते हैं जिसे आपका शरीर खतरे के रूप में देखता है।

➢ General Adaptation Syndrome (GAS) is the usual response to exposure to long-term stress.

➢ सामान्य अनुकूलन सिंड्रोम (जीएएस) दीर्घकालिक तनाव के संपर्क में आने पर होने वाली सामान्य प्रतिक्रिया है।

➢ Your level of stress depends on how much out of control you feel and the way you tackle the situation at hand.

➢ आपका तनाव स्तर इस बात पर निर्भर करता है कि आप कितना बेकाबू महसूस करते हैं और आप सामने आई स्थिति से कैसे निपटते हैं।

➢ If you experience signs of stress or notice symptoms of stress in any of your employees, it is crucial that you immediately tackle the situation before you or your employee experiences burnout.

➢ यदि आप तनाव के लक्षण अनुभव करते हैं या अपने किसी कर्मचारी में तनाव के लक्षण देखते हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि आप या आपका कर्मचारी बर्नआउट का शिकार होने से पहले ही स्थिति से तुरंत निपटें।

➢ Long-term stress can also result in health issues like a weakened immune system, high blood pressure, depression, stroke, cardiovascular disease and burnout.

➢ लंबे समय तक तनाव के कारण कमजोर प्रतिरक्षा प्रणाली, उच्च रक्तचाप, अवसाद, स्ट्रोक, हृदय रोग और बर्नआउट जैसी स्वास्थ्य समस्याएं भी हो सकती हैं।

➢ The best way to manage stress is to regularly exercise and meditate.

➢ तनाव से निपटने का सबसे अच्छा तरीका नियमित रूप से व्यायाम और ध्यान करना है।

➢ The rhythmic exercises make you attain a flow of repetitive movements which ultimately becomes relaxing.

➢ लयबद्ध व्यायाम आपको दोहराव वाली गतिविधियों का प्रवाह प्राप्त करने में मदद करते हैं, जो अंततः आरामदायक हो जाता है।

➢ To attain the maximum level of stress relief, it is best to add a few minutes of meditation to your workout.

➢ तनाव से अधिकतम राहत पाने के लिए, व्यायाम के दौरान कुछ मिनट का ध्यान करना सबसे अच्छा है।

➢ Having a proper schedule for the morning can help you in starting your day without stress and without rushing.

➢ सुबह के लिए एक उचित कार्यक्रम बनाने से आपको तनाव और जल्दबाजी के बिना अपने दिन की शुरुआत करने में मदद मिल सकती है।

➢ You need to keep in mind that you need to eat in order to maintain your stamina and to keep you energized throughout the day.

➢ आपको यह ध्यान रखना होगा कि अपनी सहनशक्ति बनाए रखने और दिन भर ऊर्जावान रहने के लिए आपको भोजन करना आवश्यक है।

➢ Ensure that you have enough sleep at night and even try to catch some power naps during the day if you have some time.

➢ सुनिश्चित करें कि आपको रात में पर्याप्त नींद मिले और यदि आपके पास समय हो तो दिन में भी थोड़ी देर के लिए झपकी लेने की कोशिश करें।

➢ Encourage pleasant interaction among employees so that they can unwind, relax and reduce their stress levels.

➢ कर्मचारियों के बीच सुखद बातचीत को प्रोत्साहित करें ताकि वे तनावमुक्त हो सकें, आराम कर सकें और अपने तनाव के स्तर को कम कर सकें।

➢ Positive thinking is another effective way of reducing stress from work.

➢ सकारात्मक सोच काम के तनाव को कम करने का एक और प्रभावी तरीका है।

➢ Whenever you feel too tensed, stressed out or under pressure, make it a point to share it with someone.

➢ जब भी आप बहुत तनावग्रस्त, परेशान या दबाव में महसूस करें, तो इसे किसी के साथ साझा करना न भूलें।

➢ It is important for you to understand that no matter how hard you try, certain things might not work out the way you want them to.

➢ यह समझना आपके लिए महत्वपूर्ण है कि आप चाहे कितनी भी कोशिश कर लें, कुछ चीजें आपकी इच्छानुसार नहीं हो सकती हैं।

Chapter 30

अध्याय 30

Learning to Become a Leader

नेता बनना सीखना

"Leadership is about making employees feel safe, providing them a

नेतृत्व का अर्थ है कर्मचारियों को सुरक्षित महसूस कराना, उन्हें सुरक्षा और सुविधा प्रदान करना।

workplace environment to thrive, and giving them access to the right tools

उन्हें फलने-फूलने के लिए उपयुक्त कार्यस्थल वातावरण प्रदान करना और उन्हें सही उपकरण उपलब्ध कराना।

and resources to be successful."

और सफल होने के लिए आवश्यक संसाधन।

- Glenn Llopis

- ग्लेन लॉपिस

Difference between Leading and Managing

नेतृत्व और प्रबंधन के बीच अंतर

Typically, the terms, manager and leader are used synonymously but in reality, both are greatly different from one another. If you want to become a great leader for your employees and ensure the high productivity and prosperity of your private practice, you need to first understand the difference between leading and managing.

आम तौर पर, प्रबंधक और नेता शब्दों का प्रयोग पर्यायवाची के रूप में किया जाता है, लेकिन वास्तव में, दोनों एक दूसरे से बहुत अलग हैं। यदि आप अपने कर्मचारियों के लिए एक महान नेता बनना चाहते हैं और अपने निजी व्यवसाय की उच्च उत्पादकता और समृद्धि सुनिश्चित करना चाहते हैं, तो आपको सबसे पहले नेतृत्व और प्रबंधन के बीच का अंतर समझना होगा।

When you are managing people, you have a big responsibility on your shoulders. You have the potential of each and every employee in your hands and you need to determine how to use all that potential in the best way possible. You are responsible for assigning the responsibilities and tasks of each employee and also monitoring their progress, you have to offer the right resources to your employees in order for them to accomplish their tasks and you also hold the power to build up your team or waste away their talents.

जब आप लोगों का प्रबंधन कर रहे होते हैं, तो आपके कंधों पर एक बड़ी ज़िम्मेदारी होती है। प्रत्येक कर्मचारी की क्षमता आपके हाथ में होती है और आपको यह तय करना होता है कि उस क्षमता का सर्वोत्तम उपयोग कैसे किया जाए। प्रत्येक कर्मचारी को ज़िम्मेदारियाँ और कार्य सौंपना और उनकी प्रगति की निगरानी करना आपकी ज़िम्मेदारी है। आपको अपने कर्मचारियों को उनके कार्यों को पूरा करने के लिए सही संसाधन उपलब्ध कराने होते हैं और आपके पास अपनी टीम को विकसित करने या उनकी प्रतिभा को बर्बाद करने की शक्ति भी होती है।

On the other hand, being a leader means you are someone who inspires people. A leader is someone whom others follow or want to follow without him/her having to force them. Leaders also have titles that are similar to that of a manager, however, this is not necessary. Leaders have the capability to get the best out of all their employees; they understand their strengths and weakness and utilize their strengths while helping them in working on their

weaknesses. For them, prosperity of the organization is of course important, but so is the development of their employees.

दूसरी ओर, नेता होने का अर्थ है कि आप लोगों को प्रेरित करने वाले व्यक्ति हैं। नेता वह होता है जिसका अनुसरण दूसरे बिना किसी दबाव के करना चाहते हैं या उसका अनुसरण करने के लिए बाध्य होते हैं। नेताओं के पदनाम भी प्रबंधक के पदनाम के समान होते हैं, हालांकि यह आवश्यक नहीं है। नेताओं में अपने सभी कर्मचारियों से सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करवाने की क्षमता होती है; वे उनकी खूबियों और कमियों को समझते हैं और उनकी खूबियों का उपयोग करते हुए उनकी कमियों को दूर करने में उनकी सहायता करते हैं। उनके लिए संगठन की समृद्धि निश्चित रूप से महत्वपूर्ण है, लेकिन कर्मचारियों का विकास भी उतना ही महत्वपूर्ण है।

If you want to become a leader for your employees, you have to recognize their strengths and achievements. Attaining positive recognition from a leader is one of the best factors that help in enhancing job satisfaction. According to studies, those employees who receive regular praise, appreciation and recognition from their leaders have the highest level of job satisfaction. Their productivity levels also increase as well as their motivation and strive to work harder for their leader and their company. Moreover, this is also an effective way of establishing and maintaining loyalty for the leader and the organization.

यदि आप अपने कर्मचारियों के लिए एक लीडर बनना चाहते हैं, तो आपको उनकी खूबियों और उपलब्धियों को पहचानना होगा। लीडर से सकारात्मक सराहना प्राप्त करना नौकरी से संतुष्टि बढ़ाने वाले सबसे अच्छे कारकों में से एक है। अध्ययनों के अनुसार, जिन कर्मचारियों को उनके लीडर से नियमित रूप से प्रशंसा, सराहना और सराहना मिलती है, उनमें नौकरी से संतुष्टि का स्तर सबसे अधिक होता है। उनकी उत्पादकता भी बढ़ती है, साथ ही उनका उत्साह भी बढ़ता है और वे अपने लीडर और कंपनी के लिए और अधिक मेहनत करने को

प्रेरित होते हैं। इसके अलावा, यह लीडर और संगठन के प्रति वफादारी स्थापित करने और बनाए रखने का भी एक प्रभावी तरीका है।

Another major thing that leaders are known to do is to collaborate on the decisions they make. A manager has the ability to make good decisions and allocate tasks without consulting their team. On the other hand, a leader does the opposite. While the leader recognizes the strengths and abilities of each and every employee, they consult the employees when making decisions that concern them. A good leader knows that employees prefer to be more involved and have a say in the decisions at work. This is a surefire way of enhancing their productivity and also motivates them to work harder. These among many are integral qualities of leaders that earn them respect among their employees and help them in earning their employees' trust.

नेताओं की एक और प्रमुख विशेषता यह है कि वे अपने निर्णयों में सहयोग करते हैं। एक प्रबंधक अपनी टीम से परामर्श किए बिना अच्छे निर्णय ले सकता है और कार्यों का आवंटन कर सकता है। दूसरी ओर, एक नेता इसके विपरीत करता है। नेता प्रत्येक कर्मचारी की खूबियों और क्षमताओं को पहचानते हुए भी, उनसे संबंधित निर्णय लेते समय कर्मचारियों से परामर्श करता है। एक अच्छा नेता जानता है कि कर्मचारी कार्यस्थल पर निर्णयों में अधिक सक्रिय भागीदारी और अपनी राय देना पसंद करते हैं। यह उनकी उत्पादकता बढ़ाने का एक अचूक तरीका है और उन्हें अधिक मेहनत करने के लिए प्रेरित भी करता है। ये उन अनेक गुणों में से हैं जो नेताओं को कर्मचारियों के बीच सम्मान दिलाते हैं और उनका विश्वास जीतने में सहायक होते हैं।

Common Mistakes to Avoid

बचने योग्य सामान्य गलतियाँ

As a leader of your private practice, you indeed have plenty of responsibilities. Even after putting in plenty of effort and with pure intentions, there are bound

to be some mistakes that might happen. This is especially true if you want to transform from being a manager to becoming a leader. While some mistakes are inevitable, there are some that can easily be avoided.

अपने निजी व्यवसाय के प्रमुख के रूप में, आपके पास निश्चित रूप से बहुत सारी जिम्मेदारियाँ हैं। भरपूर प्रयास करने और नेक इरादों के बावजूद भी, कुछ गलतियाँ होना स्वाभाविक है। यह बात तब और भी सच हो जाती है जब आप प्रबंधक से नेता बनना चाहते हैं। कुछ गलतियाँ अपरिहार्य हैं, जबकि कुछ को आसानी से टाला जा सकता है।

Following are some of the most common mistakes which are made by leaders and ways in which you can avoid them in order to become an outstanding leader:

निम्नलिखित कुछ सबसे आम गलतियाँ हैं जो नेताओं द्वारा की जाती हैं और उत्कृष्ट नेता बनने के लिए आप इनसे कैसे बच सकते हैं:

Trying to be 'One of the Gang'

'गिरोह का हिस्सा' बनने की कोशिश करना

No matter how much you want, you need to keep in mind that you are not one of your employees, you are their leader. Many leaders make the mistake of trying to be too friendly with their employees in the hope of being the funny, reachable and understanding leader. This is an unwise move. While being friendly, reachable and understanding are crucial factors in becoming a good leader, there might be times when you have to assert your authority. Being too friendly might encourage your employees to stop taking your orders seriously. You have to hold this position of authority from the start, but ensure that you are not rude, mean or offensive.

चाहे आप कितना भी चाहें, आपको यह बात ध्यान में रखनी चाहिए कि आप अपने कर्मचारियों में से एक नहीं हैं, बल्कि उनके नेता हैं। कई नेता कर्मचारियों के साथ ज़रूरत से ज़्यादा

दोस्ताना व्यवहार करने की गलती करते हैं, ताकि वे हंसमुख, सुलभ और समझदार नेता बन सकें। यह एक नासमझी भरा कदम है। हालांकि दोस्ताना, सुलभ और समझदार होना एक अच्छा नेता बनने के लिए महत्वपूर्ण कारक हैं, लेकिन कई बार आपको अपना अधिकार जताना पड़ सकता है। ज़रूरत से ज़्यादा दोस्ताना व्यवहार करने से आपके कर्मचारी आपके आदेशों को गंभीरता से लेना बंद कर सकते हैं। आपको शुरू से ही इस अधिकारपूर्ण स्थिति को संभालना होगा, लेकिन यह सुनिश्चित करें कि आप असभ्य, कठोर या अपमानजनक न हों।

Bad Delegation

खराब प्रतिनिधिमंडल

Another common mistake some leaders make is not delegating properly. This can happen in two ways. Firstly, the leaders are unable to come to terms with the fact their team members can do a good job or a better job than them. They prefer to do tasks on their own and fail to delegate.

कुछ नेताओं द्वारा की जाने वाली एक और आम गलती है सही ढंग से काम सौंपना नहीं। ऐसा दो तरह से हो सकता है। पहला, नेता इस तथ्य को स्वीकार नहीं कर पाते कि उनके टीम सदस्य उनसे बेहतर या उनके बराबर काम कर सकते हैं। वे स्वयं ही काम करना पसंद करते हैं और काम सौंपने में असफल रहते हैं।

Secondly, the leader simply hands out tasks and responsibilities without keeping in mind the strengths and talents of the employees. They don't really care about where the strength lies and just want to get the work done.

दूसरे, नेता कर्मचारियों की क्षमताओं और प्रतिभाओं को ध्यान में रखे बिना ही उन्हें कार्य और जिम्मेदारियां सौंप देते हैं। उन्हें इस बात की परवाह नहीं होती कि कर्मचारियों की क्षमता किसमें है, वे बस काम पूरा करवाना चाहते हैं।

It is important to understand that you are a leader and you are the one who hired your employees based on their experience and education. You need to learn to trust their abilities. While it would be tempting to take charge of

everything, it is essential that you leave it up to your employees to accomplish tasks that are assigned to them.

यह समझना महत्वपूर्ण है कि आप एक नेता हैं और आपने ही अपने कर्मचारियों को उनके अनुभव और शिक्षा के आधार पर नियुक्त किया है। आपको उनकी क्षमताओं पर भरोसा करना सीखना होगा। हालांकि हर चीज की जिम्मेदारी खुद लेना लुभावना लग सकता है, लेकिन यह आवश्यक है कि आप अपने कर्मचारियों को सौंपे गए कार्यों को पूरा करने की जिम्मेदारी दें।

Secondly, you need to take some time out to understand and determine the strengths and capabilities of all your employees. Find out what they are best at, consult with them and then assign tasks. You will be surprised at the improvement in the productivity and quality of work.

दूसरा, आपको अपने सभी कर्मचारियों की खूबियों और क्षमताओं को समझने और निर्धारित करने के लिए कुछ समय निकालना होगा। पता लगाएं कि वे किस चीज़ में सबसे अच्छे हैं, उनसे सलाह लें और फिर उन्हें कार्य सौंपें। उत्पादकता और कार्य की गुणवत्ता में आए सुधार को देखकर आप आश्चर्यचकित रह जाएंगे।

Too Much Focus on the Big Picture

बड़ी तस्वीर पर बहुत अधिक ध्यान केंद्रित करना

Indeed, it is important to keep sight of the big picture, the ultimate goal you have for your private practice. However, being a leader means understanding that not everything would go your way, understanding that there might be tasks and projects that you would have to tackle that might steer you a bit away from the big picture. Avoid looking too far in the future and trying to make it work. Let a few things go and try to go with the flow. The most important thing is to focus on the present. This surely doesn’t mean that you

completely lose sight of your end goal. Maintain a balance and understand the priorities (Figure 30.1).

वास्तव में, अपने निजी व्यवसाय के लिए निर्धारित अंतिम लक्ष्य को ध्यान में रखना महत्वपूर्ण है। हालांकि, एक नेता होने का अर्थ यह समझना है कि सब कुछ आपकी इच्छानुसार नहीं होगा, और यह भी समझना होगा कि कुछ ऐसे कार्य और परियोजनाएं हो सकती हैं जिन्हें आपको निपटाना होगा, जो आपको अपने अंतिम लक्ष्य से थोड़ा दूर ले जा सकती हैं। भविष्य के बारे में बहुत ज्यादा न सोचें और उसे सफल बनाने की कोशिश न करें। कुछ चीजों को छोड़ दें और परिस्थितियों के अनुसार ढलने का प्रयास करें। सबसे महत्वपूर्ण बात है वर्तमान पर ध्यान केंद्रित करना। इसका यह अर्थ बिल्कुल नहीं है कि आप अपने अंतिम लक्ष्य को पूरी तरह से भूल जाएं। संतुलन बनाए रखें और प्राथमिकताओं को समझें (चित्र 30.1)।

Lack of Communication

संचार का अभाव

While many believe that communication is one of the vital elements of success, a majority neglect it when it comes to actually practicing it. Lack of proper communication is a major mistake that leaders and managers make which leads to lower rate of motivation and productivity. In order to become a good leader, it is important that you polish your communication skills and enhance the entire communication process of your private practice. Bad or lack of communication can only hinder the progress of the entire practice and it can also result in medical errors and malpractice which can even prove fatal for your patients. Ensure that you regularly communicate with all your employees and the communication process is smooth and clear throughout the private practice.

हालांकि कई लोग मानते हैं कि संचार सफलता के महत्वपूर्ण तत्वों में से एक है, लेकिन अधिकांश लोग इसे व्यवहार में लाने में लापरवाही बरतते हैं। उचित संचार की कमी नेताओं

और प्रबंधकों की एक बड़ी गलती है, जिससे प्रेरणा और उत्पादकता में गिरावट आती है। एक अच्छा नेता बनने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने संचार कौशल को निखारें और अपने निजी क्लिनिक की संपूर्ण संचार प्रक्रिया को बेहतर बनाएं। खराब या अपर्याप्त संचार पूरे क्लिनिक की प्रगति में बाधा डाल सकता है और इससे चिकित्सा संबंधी त्रुटियां और लापरवाही भी हो सकती है, जो आपके मरीजों के लिए घातक भी साबित हो सकती है। सुनिश्चित करें कि आप अपने सभी कर्मचारियों के साथ नियमित रूप से संवाद करें और निजी क्लिनिक में संचार प्रक्रिया सुचारू और स्पष्ट हो।

Not Giving Enough Time to the Team

टीम को पर्याप्त समय न देना

Being the leader and the owner of your private practice means you can easily get wrapped up in your tasks and responsibilities. This means you would barely get time for your team. This is another common mistake leaders make. It is not enough to simply assign tasks to all your employees and send them emails of appreciation and recognize their efforts through emails or in meetings once every 6 months. Moreover, it is also not enough that you tell them that if they need you, they can come straight to you. It is important that you actually show them this. Regular meetings are one of the most effective ways of ensuring you are personally connected with all your team members. This way they will be more open to you about problems they are facing, any ideas they want to share and any other issue that needs to be discussed.

अपने निजी व्यवसाय के नेता और मालिक होने का मतलब है कि आप आसानी से अपने कार्यों और जिम्मेदारियों में उलझ सकते हैं। इसका मतलब है कि आपको अपनी टीम के लिए शायद ही समय मिले। यह नेताओं द्वारा की जाने वाली एक और आम गलती है। केवल अपने सभी कर्मचारियों को कार्य सौंपना और उन्हें प्रशंसा पत्र भेजना और हर 6 महीने में एक बार ईमेल या बैठकों के माध्यम से उनके प्रयासों को सराहने के लिए पर्याप्त नहीं है। इसके

अलावा, यह कहना भी पर्याप्त नहीं है कि यदि उन्हें आपकी आवश्यकता हो, तो वे सीधे आपसे संपर्क कर सकते हैं। यह महत्वपूर्ण है कि आप वास्तव में उन्हें यह करके दिखाएं। नियमित बैठकें यह सुनिश्चित करने का सबसे प्रभावी तरीका है कि आप अपने सभी टीम सदस्यों के साथ व्यक्तिगत रूप से जुड़े रहें। इस तरह वे अपनी समस्याओं, अपने विचारों और चर्चा के लिए आवश्यक किसी भी अन्य मुद्दे के बारे में आपसे खुलकर बात कर सकेंगे।

5 Tips Every Business Leader Should Follow

हर बिजनेस लीडर को इन 5 टिप्स का पालन करना चाहिए

Figure 30.1: Few Tips Every Business Leader should Follow.

चित्र 30.1: कुछ सुझाव जिनका हर व्यावसायिक नेता को पालन करना चाहिए।

Deciding Your Leadership Style

अपनी नेतृत्व शैली का निर्धारण करना

If you want to become a leader to your employees instead of just a manager, you first need to determine the type of leader you want to become. If you are unsure about your leadership style, the following five questions can help you determine which type of leader you are:

यदि आप अपने कर्मचारियों के लिए सिर्फ एक प्रबंधक बनने के बजाय एक नेता बनना चाहते हैं, तो सबसे पहले आपको यह निर्धारित करना होगा कि आप किस प्रकार के नेता बनना

चाहते हैं। यदि आप अपनी नेतृत्व शैली के बारे में अनिश्चित हैं, तो निम्नलिखित पाँच प्रश्न आपको यह निर्धारित करने में मदद कर सकते हैं कि आप किस प्रकार के नेता हैं:

How would you Prefer Helping People?

आप लोगों की मदद करना किस प्रकार पसंद करेंगे?

Think back on the times you have worked with teams. How were you able to help them? When would you jump in to help out? Why would you want to help out? How were you able to contribute? Do you prefer to let others work out the problems on their own and jump in only when they are in a crisis? It is possible this is how you would be when you become a leader. Do you prefer to look for ways in which your team can improve? Do you want to offer continuous feedback and advice so that the individuals can work on their weaknesses and strengths? Then your leadership style would be more like coaching and mentoring. Remember, there isn't any right or wrong style of leadership. The best approach is whatever suits your personality and you make it work.

उन अनुभवों को याद करें जब आपने टीमों के साथ काम किया है। आपने उनकी मदद कैसे की? आप कब मदद के लिए आगे आते थे? आप मदद क्यों करना चाहते थे? आपने किस तरह योगदान दिया? क्या आप दूसरों को अपनी समस्याओं का समाधान खुद करने देना पसंद करते हैं और केवल संकट की स्थिति में ही हस्तक्षेप करते हैं? संभव है कि नेता बनने पर आपका यही तरीका हो। क्या आप अपनी टीम के सुधार के तरीके खोजना पसंद करते हैं? क्या आप निरंतर प्रतिक्रिया और सलाह देना चाहते हैं ताकि व्यक्ति अपनी कमजोरियों और खूबियों पर काम कर सकें? तो आपकी नेतृत्व शैली कोचिंग और मेंटरिंग जैसी होगी। याद रखें, नेतृत्व की कोई सही या गलत शैली नहीं होती। सबसे अच्छा तरीका वही है जो आपके व्यक्तित्व के अनुकूल हो और आप उसे अपनाकर काम करें।

Who was your Favorite Manager or Leader Like?

आपका पसंदीदा मैनेजर या लीडर कौन था?

Your favorite leader or manager can also have an influence on your leadership style. Who was your favorite manager throughout your professional career? What were the main attributes you liked? What was their style? How did they help you? How would they help you learn and improve more? Why was their style or method effective?

आपके पसंदीदा नेता या प्रबंधक का प्रभाव आपकी नेतृत्व शैली पर भी पड़ सकता है। आपके पूरे पेशेवर करियर में आपके पसंदीदा प्रबंधक कौन थे? उनकी कौन सी मुख्य विशेषताएं आपको पसंद आईं? उनकी शैली कैसी थी? उन्होंने आपकी कैसे मदद की? वे आपको और अधिक सीखने और बेहतर बनने में कैसे मदद कर सकते हैं? उनकी शैली या विधि प्रभावी क्यों थी?

Who was your least Favorite Manager or Leader Like?

आपको कौन सा मैनेजर या लीडर सबसे कम पसंद आया?

Now think back on the managers or leaders you liked the least or who was the worst of them. Which of the traits they had you detested the most? Everyone has at least one manager that they never liked or had difficulty working with. There are many who are too dominant and want to have their own way, which means, they don't encourage innovative ideas or creativity among their team members. This restricts the level of productivity as well as motivation among the members of the team. Moreover, there are others who leave everything with their team members and prefer that they take care of all their problems themselves. It is important that you take note of the attributes or methods of your least favorite managers you detested the most and ensure that you don't repeat those methods with your employees.

अब उन प्रबंधकों या नेताओं के बारे में सोचें जिन्हें आप सबसे कम पसंद करते थे या उनमें से सबसे बुरा कौन था। उनकी कौन सी आदत आपको सबसे ज़्यादा नापसंद थी? हर किसी का कम से कम एक ऐसा प्रबंधक ज़रूर होता है जिसे वे कभी पसंद नहीं करते थे या जिनके साथ काम करने में उन्हें कठिनाई होती थी। कई प्रबंधक बहुत हावी होते हैं और अपनी मनमानी करना चाहते हैं, जिसका मतलब है कि वे अपनी टीम के सदस्यों में नए विचारों या रचनात्मकता को प्रोत्साहित नहीं करते। इससे उत्पादकता और टीम के सदस्यों की प्रेरणा दोनों ही सीमित हो जाती हैं। इसके अलावा, कुछ ऐसे भी होते हैं जो सब कुछ अपनी टीम के सदस्यों पर छोड़ देते हैं और चाहते हैं कि वे अपनी सभी समस्याओं का समाधान स्वयं करें। यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने सबसे नापसंद प्रबंधकों की उन आदतों या तरीकों पर ध्यान दें जिन्हें आप सबसे ज़्यादा नापसंद करते थे और यह सुनिश्चित करें कि आप अपने कर्मचारियों के साथ उन तरीकों को न दोहराएं।

What are the Things that are Fulfilling to You?

आपको किन चीजों से संतुष्टि मिलती है?

Next, you must look back at the times you felt most fulfilled in your career. What were the tasks or things you performed that gave you a sense of accomplishment and pride? What were the circumstances that led to it? Was it a new skill you learned? A lead in a project you successfully completed? High praise from your leader? Opportunity to work on a challenging project? These are the things that you can do for your employees as well to make them feel accomplished and to help them grow professionally.

इसके बाद, आपको अपने करियर के उन पलों को याद करना चाहिए जब आपने सबसे अधिक संतुष्टि महसूस की थी। वे कौन से कार्य या चीजें थीं जिन्हें आपने अंजाम दिया और जिनसे आपको उपलब्धि और गर्व का अनुभव हुआ? वे कौन सी परिस्थितियाँ थीं जिनके कारण ऐसा हुआ? क्या यह कोई नया कौशल था जो आपने सीखा? किसी परियोजना में नेतृत्व करना जिसे आपने सफलतापूर्वक पूरा किया? अपने लीडर से मिली प्रशंसा? किसी चुनौतीपूर्ण

परियोजना पर काम करने का अवसर? ये वे चीजें हैं जो आप अपने कर्मचारियों के लिए भी कर सकते हैं ताकि उन्हें उपलब्धि का एहसास हो और वे पेशेवर रूप से आगे बढ़ सकें।

How Integral are Social Relationships for you at Work?

कार्यस्थल पर सामाजिक संबंध आपके लिए कितने महत्वपूर्ण हैं?

You do like to have frequent lunches, dinners or hangouts with your colleagues? Did you have strong ties with your colleagues? The way you feel about social relationships at your workplace can also influence your leadership style. It would mean you might want to create social trust and a sense of belonging among your employees so that they can work in improved unity. Or you might want everyone to stay professional and not indulge in chatter or social gatherings to enhance productivity levels. Once again, neither of these approaches is either right or wrong. It all greatly depends on your personality and preferences.

क्या आपको अपने सहकर्मियों के साथ अक्सर लंच, डिनर या मुलाकातें करना पसंद है? क्या आपके अपने सहकर्मियों के साथ अच्छे संबंध हैं? कार्यस्थल पर सामाजिक संबंधों के बारे में आपकी सोच आपके नेतृत्व शैली को भी प्रभावित कर सकती है। इसका मतलब यह हो सकता है कि आप अपने कर्मचारियों के बीच सामाजिक विश्वास और अपनेपन की भावना पैदा करना चाहते हों ताकि वे बेहतर एकता के साथ काम कर सकें। या आप उत्पादकता बढ़ाने के लिए सभी को पेशेवर बने रहने और गपशप या सामाजिक समारोहों में शामिल न होने के लिए प्रोत्साहित करना चाहते हों। एक बार फिर, इनमें से कोई भी तरीका न तो सही है और न ही गलत। यह सब काफी हद तक आपके व्यक्तित्व और पसंद पर निर्भर करता है।

It is essential that whatever leadership style you adopt should be beneficial for you, your team and your overall private practice. As long as productivity, motivation and satisfaction levels of your private practice are high, your leadership style would work for you.

यह आवश्यक है कि आप जो भी नेतृत्व शैली अपनाएं, वह आपके, आपकी टीम और आपके समग्र निजी व्यवसाय के लिए लाभदायक हो। जब तक आपके निजी व्यवसाय में उत्पादकता, प्रेरणा और संतुष्टि का स्तर उच्च बना रहता है, तब तक आपकी नेतृत्व शैली आपके लिए कारगर रहेगी।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ The terms manager and leader are used synonymously but in reality, both are greatly different from one another.

➢ प्रबंधक और नेता शब्दों का प्रयोग पर्यायवाची के रूप में किया जाता है, लेकिन वास्तविकता में, दोनों एक दूसरे से बहुत अलग हैं।

➢ When you are managing people, you have a big responsibility on your shoulders. You have the potential of each and every employee in your hands and you need to determine how to use all that potential in the best way possible.

➢ जब आप लोगों का प्रबंधन कर रहे होते हैं, तो आपके कंधों पर एक बड़ी जिम्मेदारी होती है। प्रत्येक कर्मचारी की क्षमता आपके हाथों में होती है और आपको यह निर्धारित करने की आवश्यकता होती है कि उस क्षमता का सर्वोत्तम संभव तरीके से उपयोग कैसे किया जाए।

➢ Being a leader means you are someone who inspires people. A leader is someone whom others follow or want to follow without him/her having to force them.

➢ नेता होने का अर्थ है कि आप एक ऐसे व्यक्ति हैं जो लोगों को प्रेरित करते हैं। नेता वह होता है जिसका अनुसरण दूसरे लोग बिना किसी दबाव के करना चाहते हैं या उसका अनुसरण करना चाहते हैं।

➢ If you want to become a leader for your employees, you have to recognize their strengths and achievements.

➢ यदि आप अपने कर्मचारियों के लिए एक नेता बनना चाहते हैं, तो आपको उनकी ताकत और उपलब्धियों को पहचानना होगा।

➢ A manager has the ability to make good decisions and allocate tasks without consulting their team. On the other hand, a leader does the opposite.

➢ एक प्रबंधक अपनी टीम से परामर्श किए बिना अच्छे निर्णय लेने और कार्यों को आवंटित करने की क्षमता रखता है। दूसरी ओर, एक नेता इसके विपरीत कार्य करता है।

➢ A good leader knows that employees prefer to be more involved and have a say in the decisions at work.

➢ एक अच्छा नेता जानता है कि कर्मचारी काम में अधिक शामिल होना और निर्णय लेने में अपनी राय देना पसंद करते हैं।

➢ While being friendly, reachable and understanding are crucial factors in becoming a good leader, there might be times when you have to assert your authority.

➢ एक अच्छा नेता बनने के लिए मिलनसार, सुलभ और समझदार होना महत्वपूर्ण कारक हैं, लेकिन ऐसे समय भी आ सकते हैं जब आपको अपना अधिकार जताना पड़े।

➢ While it would be tempting to take charge of everything, it is essential that you leave it up to your employees to accomplish tasks that are assigned to them.

➢ हालांकि हर चीज की जिम्मेदारी खुद लेना लुभावना लग सकता है, लेकिन यह आवश्यक है कि आप अपने कर्मचारियों को सौंपे गए कार्यों को पूरा करने की जिम्मेदारी उन्हीं पर छोड़ दें।

➢ In order to become a good leader, it is important that you polish up your communication skills and enhance the entire communication process of your private practice.

➢ एक अच्छा नेता बनने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने संचार कौशल को निखारें और अपने निजी व्यवसाय की पूरी संचार प्रक्रिया को बेहतर बनाएं।

➢ Regular meetings are one of the most effective ways of ensuring you are personally connected with all your team members.

➢ नियमित बैठकें आपकी टीम के सभी सदस्यों के साथ व्यक्तिगत रूप से जुड़े रहने का सबसे प्रभावी तरीका है।

Chapter 31

अध्याय 31

Practicing Mindfulness to Enhance Positivity

सकारात्मकता बढ़ाने के लिए माइंडफुलनेस का अभ्यास करना

"Focus on the journey, not the destination. Joy is found not in finishing an

मंजिल पर नहीं, सफर पर ध्यान केंद्रित करें। खुशी किसी काम को पूरा करने में नहीं मिलती।

activity but in doing it."

गतिविधि लेकिन इसे करने में।"

- Greg Anderson

- ग्रेग एंडरसन

Benefits of Mindfulness

ध्यान के लाभ

Training health care providers about the importance of mindfulness meditation and the right techniques can help in enhancing the overall quality of care in your private practice. This can not only benefit the patients but will also help your employees manage their stress levels better and improve their mental health.

स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को ध्यान के महत्व और सही तकनीकों के बारे में प्रशिक्षित करने से आपके निजी क्लिनिक में दी जाने वाली सेवाओं की समग्र गुणवत्ता में सुधार हो सकता है। इससे न केवल रोगियों को लाभ होगा, बल्कि आपके कर्मचारियों को भी अपने तनाव स्तर को बेहतर ढंग से प्रबंधित करने और अपने मानसिक स्वास्थ्य को सुधारने में मदद मिलेगी।

Group activities or plans that focus on self-improvement and personal awareness are an effective way to promote a positive mindset. It is important for health care institutions to implement such mindfulness programs in order to implement an environment that enhances clear communication, decreases stress and supports mindful practices among the entire staff.

आत्म-सुधार और व्यक्तिगत जागरूकता पर केंद्रित सामूहिक गतिविधियाँ या योजनाएँ सकारात्मक मानसिकता को बढ़ावा देने का एक प्रभावी तरीका हैं। स्वास्थ्य सेवा संस्थानों के लिए ऐसे सचेतनता कार्यक्रमों को लागू करना महत्वपूर्ण है ताकि एक ऐसा वातावरण बनाया जा सके जो स्पष्ट संचार को बढ़ावा दे, तनाव को कम करे और सभी कर्मचारियों के बीच सचेतन अभ्यासों का समर्थन करे।

Following are some of the major benefits of practicing mindfulness:

ध्यान का अभ्यास करने के कुछ प्रमुख लाभ निम्नलिखित हैं:

Enhances the Overall Well-being

समग्र स्वास्थ्य को बढ़ाता है

Regularly performing mindfulness exercises supports and promotes attitudes that contribute towards a satisfied and fulfilling life. Research has indicated that there is solid evidence which indicates that mindfulness relates to life satisfaction, positive thinking and an overall improvement in well-being. It leads to enhanced self-awareness which results in decreasing anxiety and stress. Moreover, it also decreases the risk of developing health issues.

नियमित रूप से ध्यान अभ्यास करने से संतुष्टि और पूर्णता से भरपूर जीवन जीने में सहायक दृष्टिकोण विकसित होते हैं। शोध से यह सिद्ध हो चुका है कि ध्यान का संबंध जीवन संतुष्टि, सकारात्मक सोच और समग्र कल्याण में सुधार से है। इससे आत्म-जागरूकता बढ़ती है, जिसके परिणामस्वरूप चिंता और तनाव कम होता है। साथ ही, इससे स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं का खतरा भी कम होता है।

Improves Mental Health

मानसिक स्वास्थ्य में सुधार करता है

Mindfulness meditation helps manage a number of mental issues including Obsessive-Compulsive Disorder, anxiety disorder, eating disorders, substance abuse and depression.

ध्यान लगाने की विधि कई मानसिक समस्याओं को नियंत्रित करने में मदद करती है, जिनमें जुनूनी-बाध्यकारी विकार, चिंता विकार, खाने के विकार, मादक द्रव्यों का सेवन और अवसाद शामिल हैं।

Helps in Empathizing more and being Compassionate with Patients

इससे मरीजों के प्रति अधिक सहानुभूति और करुणा दिखाने में मदद मिलती है।

There have been many studies that have determined the connection between mindfulness and empathy. Once the stress levels decrease and they learn to handle the frustration and pressures at work, they would be able to better empathize with their patients. They are able to treat their patients compassionately and actually listen to what their patients have to say without judging or negatively reacting. This further increases the satisfaction of the patients.

कई अध्ययनों से सचेतनता और सहानुभूति के बीच संबंध स्थापित हुआ है। तनाव का स्तर कम होने और कार्यस्थल पर होने वाली निराशा और दबावों से निपटने की क्षमता विकसित होने पर, वे अपने रोगियों के प्रति बेहतर सहानुभूति प्रदर्शित कर पाते हैं। वे अपने रोगियों के प्रति करुणा का भाव रखते हैं और बिना किसी पूर्वाग्रह या नकारात्मक प्रतिक्रिया के उनकी बातों को ध्यानपूर्वक सुनते हैं। इससे रोगियों की संतुष्टि में और वृद्धि होती है।

Enhances Working Memory

कार्यशील स्मृति को बढ़ाता है

Working memory is the system that stores information temporarily in the mind for future recall and processing. Many studies have found a strong connection between working memory and attention. Mindfulness helps in enhancing attention to detail and memory.

कार्यकारी स्मृति वह प्रणाली है जो भविष्य में याद करने और संसाधित करने के लिए जानकारी को अस्थायी रूप से मस्तिष्क में संग्रहीत करती है। कई अध्ययनों में कार्यकारी स्मृति और ध्यान के बीच एक मजबूत संबंध पाया गया है। सचेतनता बारीकियों पर ध्यान देने और स्मृति को बेहतर बनाने में सहायक होती है।

Enhanced Usage of Strengths

शक्तियों का बेहतर उपयोग

With regular mindfulness practices, you and your employees would be able to use your strengths in the best possible manner to reap optimal results. Mindful meditation doesn't just relieve suffering but also helps in cultivating positive strengths and characteristics such as wisdom, compassion and more. It helps one to focus on the present which helps the health care providers to offer the optimal care to all their patients with decreased chances of mistakes. Mindfulness helps in avoiding the wandering of mind and focusing on the task at hand. This way you would be able to make better usage of all your strengths since you would be more aware of your inner behavior and state.

नियमित ध्यान अभ्यास से आप और आपके कर्मचारी अपनी क्षमताओं का सर्वोत्तम उपयोग करके अधिकतम परिणाम प्राप्त कर सकेंगे। ध्यान न केवल कष्टों को कम करता है, बल्कि ज्ञान, करुणा आदि जैसे सकारात्मक गुणों और विशेषताओं को विकसित करने में भी सहायक होता है। यह वर्तमान पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करता है, जिससे स्वास्थ्य सेवा प्रदाता अपने सभी रोगियों को कम त्रुटियों के साथ सर्वोत्तम देखभाल प्रदान कर पाते हैं। ध्यान मन के भटकने से बचाता है और वर्तमान कार्य पर ध्यान केंद्रित करने में सहायक होता है। इस प्रकार

आप अपनी आंतरिक स्थिति और व्यवहार के प्रति अधिक जागरूक होकर अपनी सभी क्षमताओं का बेहतर उपयोग कर सकेंगे।

Decreases Negative Emotional Reactivity

नकारात्मक भावनात्मक प्रतिक्रिया को कम करता है

Mindfulness can help in preventing you from getting too emotional and reacting negatively. This can be super beneficial when it comes to dealing with emotional and difficult patients and/or their family members. You would be able to avoid taking things personally and realize the hurt and fear your patient and their loved ones are in, that is why they are reacting that way. This will help you in keeping a level head and managing the situation the right way.

ध्यान लगाने से आप अत्यधिक भावुक होने और नकारात्मक प्रतिक्रिया देने से बच सकते हैं। यह भावनात्मक रूप से संवेदनशील और कठिन रोगियों और/या उनके परिवार के सदस्यों से निपटने में बेहद फायदेमंद साबित हो सकता है। आप बातों को व्यक्तिगत रूप से लेने से बच सकेंगे और अपने रोगी और उनके प्रियजनों के दर्द और भय को समझ सकेंगे, यही कारण है कि वे इस तरह प्रतिक्रिया दे रहे हैं। इससे आपको शांत रहने और स्थिति को सही ढंग से संभालने में मदद मिलेगी।

Promoting Mindfulness among your Clinic Staff

अपने क्लिनिक के कर्मचारियों के बीच माइंडफुलनेस को बढ़ावा देना

In order to promote mindfulness among your employees, you need to help them understand its importance and how practicing mindfulness can benefit them. It is important that you create a work environment that has a culture of mindfulness so that it has a positive impact on your employees. You will notice that your employees would become better listeners, more patient and calmer with regular mindfulness exercises. This will enhance the quality of work, improve productivity and enhance their motivations.

अपने कर्मचारियों में ध्यान को बढ़ावा देने के लिए, आपको उन्हें इसका महत्व समझाना होगा और यह बताना होगा कि ध्यान का अभ्यास करने से उन्हें क्या लाभ हो सकते हैं। यह महत्वपूर्ण है कि आप एक ऐसा कार्य वातावरण बनाएं जिसमें ध्यान की संस्कृति हो, ताकि इसका आपके कर्मचारियों पर सकारात्मक प्रभाव पड़े। आप देखेंगे कि नियमित ध्यान अभ्यासों से आपके कर्मचारी बेहतर श्रोता, अधिक धैर्यवान और शांत हो जाएंगे। इससे कार्य की गुणवत्ता बढ़ेगी, उत्पादकता में सुधार होगा और उनकी प्रेरणा में वृद्धि होगी।

Here are a few ways you can promote mindfulness among your employees

यहां कुछ तरीके दिए गए हैं जिनसे आप अपने कर्मचारियों के बीच माइंडफुलनेस को बढ़ावा दे सकते हैं।

at your private practice:

आपके निजी क्लिनिक में:

• Offer your employees a mindfulness worksheet every week.

• अपने कर्मचारियों को हर सप्ताह माइंडफुलनेस वर्कशीट प्रदान करें।

• Organize a mindfulness workshop every month.

• हर महीने माइंडफुलनेस कार्यशाला का आयोजन करें।

• Create a room that is specifically designed for mindfulness and

• एक ऐसा कमरा बनाएं जो विशेष रूप से ध्यान और एकाग्रता के लिए डिज़ाइन किया गया हो।

meditation.

ध्यान।

• Ensure all meetings begin with gratitude.

• सुनिश्चित करें कि सभी बैठकें आभार व्यक्त करने के साथ शुरू हों।

• Offer therapy sessions for employees.

• कर्मचारियों के लिए थेरेपी सत्र आयोजित करें।

• Encourage employees to send positive notes to at least one individual

• कर्मचारियों को कम से कम एक व्यक्ति को सकारात्मक संदेश भेजने के लिए प्रोत्साहित करें।

each month, who has in any way supported them or encouraged them.

प्रत्येक माह, जिन्होंने किसी भी तरह से उनका समर्थन किया है या उन्हें प्रोत्साहित किया है।

• Encourage employees to leave positive notes, jokes or funny stories to

• कर्मचारियों को सकारात्मक संदेश, चुटकुले या मजेदार कहानियां छोड़ने के लिए प्रोत्साहित करें।

their colleagues.

उनके सहयोगियों ने।

• Offer opportunities to your employees to share ways to be more mindful

• अपने कर्मचारियों को अधिक सचेत रहने के तरीके साझा करने के अवसर प्रदान करें।

and the techniques they found successful.

और वे तकनीकें जो उन्हें सफल लगीं।

• Provide monthly or weekly meditation or a yoga course at your private

• अपने निजी केंद्र में मासिक या साप्ताहिक ध्यान या योग पाठ्यक्रम प्रदान करें।

practice.

अभ्यास।

Embracing and encouraging mindfulness at your private practice can result in numerous benefits. Since working at a hospital is a high-pressure job, you and your employees would be constantly under stress. If the stress levels are not

managed well, then it can escalate to physical and mental issues. This is the reason you need to promote mindfulness practices so that stress levels, anxiety and frustration can be handled in a healthy manner. It is also important to keep in mind that these mindfulness practices should be a continuous process.

अपने निजी क्लिनिक में माइंडफुलनेस को अपनाना और प्रोत्साहित करना अनेक लाभ प्रदान कर सकता है। अस्पताल में काम करना एक उच्च दबाव वाला काम है, इसलिए आप और आपके कर्मचारी लगातार तनाव में रहते हैं। यदि तनाव के स्तर को ठीक से नियंत्रित नहीं किया जाता है, तो यह शारीरिक और मानसिक समस्याओं का कारण बन सकता है। यही कारण है कि आपको माइंडफुलनेस अभ्यासों को बढ़ावा देना चाहिए ताकि तनाव, चिंता और निराशा को स्वस्थ तरीके से संभाला जा सके। यह भी ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि ये माइंडफुलनेस अभ्यास एक निरंतर प्रक्रिया होनी चाहिए।

Mindfulness Group Exercises

समूह में ध्यान लगाने के अभ्यास

For health care providers, self-care is not even included in their list of priorities. This is the reason why health care providers are under constant stress. Even a few minutes of pausing and resetting your focus is integral in attaining peace of mind and handling the pressures of work well. Many studies have linked mindfulness, which is the practice of being fully aware, accepting and non-judgmental, with enhancement in mental and physical well-being, cognitive performance and increased empathy.

स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए, स्वयं की देखभाल उनकी प्राथमिकताओं की सूची में भी शामिल नहीं है। यही कारण है कि वे लगातार तनाव में रहते हैं। कुछ मिनटों का विराम और ध्यान केंद्रित करना भी मन की शांति पाने और काम के दबावों को अच्छी तरह से संभालने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। कई अध्ययनों ने सचेतनता (जो पूरी तरह से जागरूक,

स्वीकारशील और गैर-निर्णायक होने का अभ्यास है) को मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य, संज्ञानात्मक प्रदर्शन और सहानुभूति में वृद्धि से जोड़ा है।

Following are 10 useful group mindfulness exercises that you can implement in your private practice to ensure all your employees are practicing mindfulness. This can be done at the start of the day, during the lunch break or can also be spaced out throughout the day.

नीचे 10 उपयोगी सामूहिक ध्यान अभ्यास दिए गए हैं जिन्हें आप अपने निजी क्लिनिक में शामिल करके यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि आपके सभी कर्मचारी ध्यान का अभ्यास करें। इन्हें दिन की शुरुआत में, लंच ब्रेक के दौरान या फिर पूरे दिन में अंतराल पर किया जा सकता है।

1. Pause when arriving at the workplace. Encourage your employees to take

1. कार्यस्थल पर पहुँचते समय रुकें। अपने कर्मचारियों को भी रुकने के लिए प्रोत्साहित करें।

a breather right when they arrive at their desks. Be aware of your body and notice each and every sensation – your back against the seat, your feet touching the floor, your hands resting on the armrest. Next, take slow and deep breaths. Inhale deeply and exhale as long as you can. Count to three as you inhale and exhale. Feel each part of your body relaxing.

डेस्क पर पहुंचते ही थोड़ा आराम करें। अपने शरीर के प्रति सजग रहें और हर अनुभूति पर ध्यान दें – कुर्सी पर पीठ का स्पर्श, पैरों का ज़मीन पर स्पर्श, हाथों का आर्मरेस्ट पर टिका होना। फिर, धीरे-धीरे और गहरी सांसें लें। गहरी सांस अंदर लें और जितनी देर तक हो सके सांस बाहर छोड़ें। सांस अंदर लेते और बाहर छोड़ते समय तीन तक गिनें। अपने शरीर के हर हिस्से को आराम महसूस करें।

2. Before going in to see the patient, pay attention to your feet. Focus on

2. मरीज को देखने जाने से पहले अपने पैरों पर ध्यान दें।

how your feet are moving as you walk. Slow down a little, take deep breaths and notice as your feet touch the floor as you move forward. This will help the employees in preparing themselves better before they meet the patient. Even when they are rushed, this exercise for even a minute would lower their stress levels and help them slow down. They will be able to greet their patient while looking and feeling relaxed.

चलते समय आपके पैर कैसे हिल रहे हैं, इस पर ध्यान दें। थोड़ा धीरे चलें, गहरी सांसें लें और ध्यान दें कि आगे बढ़ते समय आपके पैर ज़मीन को कैसे छू रहे हैं। इससे कर्मचारियों को मरीज़ से मिलने से पहले बेहतर तैयारी करने में मदद मिलेगी। यहां तक कि जब वे जल्दी में हों, तब भी एक मिनट का यह अभ्यास उनके तनाव को कम करेगा और उन्हें आराम देगा। वे मरीज़ का अभिवादन करते समय तनावमुक्त और सहज महसूस कर सकेंगे।

3. When washing hands, pause and stand still for a few minutes. Again,

3. हाथ धोते समय, कुछ मिनटों के लिए रुकें और स्थिर खड़े रहें। फिर से,

focus on your movements. Notice your hand reaching out for the soap, the lather on your hands, the circular movement of your fingers as you scrub your face and hands, the texture and feel of the soap, the temperature of the water, how the water splashes on your face. Focus on these movements and avoid thinking about anything else. Try to be present in the situation. This will help you in being more present for your next appointment.

अपनी गतिविधियों पर ध्यान केंद्रित करें। साबुन लेने के लिए अपने हाथ को आगे बढ़ते हुए, हाथों पर बने झाग को, चेहरे और हाथों को रगड़ते समय उंगलियों की गोलाकार गति को, साबुन की बनावट और स्पर्श को, पानी के तापमान को, और चेहरे पर पानी के छींटों को महसूस करें। इन गतिविधियों पर ध्यान दें और किसी और चीज़ के बारे में न सोचें। वर्तमान क्षण में मौजूद रहने की कोशिश करें। इससे आपको अगली अपॉइंटमेंट में भी बेहतर तरीके से मौजूद रहने में मदद मिलेगी।

4. Every time you approach a patient, their loved ones or even your

4. हर बार जब आप किसी मरीज, उनके प्रियजनों या यहां तक कि अपने किसी करीबी से संपर्क करते हैं,

colleague, try noticing some details about them. Notice their facial expression, their eye color, how their expressions change as they talk, the way they are standing and the way they are talking. This will help you mentally prepare yourself to be fully present during the interaction. If you notice your mind wandering, acknowledge that and gently stir it back to the present interaction.

सहकर्मी, उनके बारे में कुछ बारीकियों पर ध्यान देने की कोशिश करें। उनके चेहरे के हाव-भाव, उनकी आँखों का रंग, बात करते समय उनके भावों में होने वाले बदलाव, उनके खड़े होने का तरीका और उनके बोलने का तरीका देखें। इससे आपको बातचीत के दौरान पूरी तरह से मौजूद रहने के लिए मानसिक रूप से तैयार होने में मदद मिलेगी। यदि आपका मन भटकता हुआ महसूस हो, तो इसे स्वीकार करें और धीरे से उसे वापस वर्तमान बातचीत पर ले आएं।

5. Before an important meeting or interaction, take a few minutes to calm

5. किसी महत्वपूर्ण बैठक या बातचीत से पहले, कुछ मिनट निकालकर खुद को शांत करें।

yourself down. Perform breathing exercises by inhaling deeply through

खुद को शांत करें। गहरी सांसें लेते हुए सांस लेने के व्यायाम करें।

your nose and then exhaling gently through your mouth. Pause for a while if you have to for 10 to 20 seconds and notice the sensations in your body.

अपनी नाक से सांस लें और फिर धीरे से मुंह से सांस छोड़ें। यदि आवश्यक हो तो 10 से 20 सेकंड के लिए रुकें और अपने शरीर में होने वाली संवेदनाओं पर ध्यान दें।

6. If you are performing some task for a prolonged time, for instance,

6. यदि आप कोई कार्य लंबे समय तक कर रहे हैं, उदाहरण के लिए,

handling samples, researching on your computer, updating patient records or reading, make sure you periodically look up and widen your peripheral vision. Again, perform deep breathing exercises and notice the different sensations in your body before you return to your work.

नमूनों को संभालते समय, कंप्यूटर पर शोध करते समय, रोगी के रिकॉर्ड को अपडेट करते समय या पढ़ते समय, समय-समय पर ऊपर देखना और अपनी परिधीय दृष्टि को विस्तृत करना सुनिश्चित करें। फिर से, काम पर लौटने से पहले गहरी सांस लेने के व्यायाम करें और अपने शरीर में होने वाली विभिन्न संवेदनाओं पर ध्यान दें।

7. Throughout the day, make sure you pause periodically. Pause for about 5

7. दिनभर में, समय-समय पर विराम लेना सुनिश्चित करें। लगभग 5 मिनट का विराम लें।

seconds, close your eyes and start listening to the sounds around you. Try blocking out the sounds in the room you are present in and focus on the sounds at a distance. This is similar as widening your peripheral vision, just with hearing instead. Welcome the sounds you hear without focusing too much on their sources. Simply try to focus on the sounds and enjoy them.

कुछ सेकंड के लिए, अपनी आँखें बंद करें और अपने आस-पास की आवाज़ों को सुनना शुरू करें। कमरे की आवाज़ों को नज़रअंदाज़ करने की कोशिश करें और दूर की आवाज़ों पर ध्यान केंद्रित करें। यह आपकी परिधीय दृष्टि को विस्तृत करने जैसा ही है, बस इसमें सुनने पर ध्यान दिया जाता है। आवाज़ों के स्रोत पर ज़्यादा ध्यान दिए बिना, उन्हें सुनें। बस आवाज़ों पर ध्यान केंद्रित करने और उनका आनंद लेने की कोशिश करें।

8. Any time during the day if you feel tensed, pressured or stressed, try

8. दिन में किसी भी समय यदि आप तनावग्रस्त, दबावग्रस्त या परेशान महसूस करें, तो कोशिश करें

removing yourself from the situation for a while. Leave if you can and head to a quiet place. Go to a nearby bathroom if you are short on time or if there isn't any empty room available. Take deep breaths and then evaluate the source of your issues. Gently remind yourself that it is perfectly fine to feel this way. Put your hand on your chest and focus on your heartbeat. Breathe and repeat to yourself that you can handle this situation and that you are completely okay.

कुछ देर के लिए खुद को उस स्थिति से दूर कर लें। अगर हो सके तो वहां से निकलकर किसी शांत जगह पर चले जाएं। अगर समय कम हो या कोई खाली कमरा न हो, तो पास के किसी बाथरूम में चले जाएं। गहरी सांसें लें और फिर अपनी समस्याओं के कारण का पता लगाएं। खुद को याद दिलाएं कि ऐसा महसूस करना बिल्कुल ठीक है। अपना हाथ अपनी छाती पर रखें और अपनी धड़कन पर ध्यान केंद्रित करें। सांस लेते हुए खुद से दोहराएं कि आप इस स्थिति को संभाल सकते हैं और आप पूरी तरह से ठीक हैं।

9. Always pause after, during and before a tough case or situation. Start

9. किसी भी कठिन मामले या परिस्थिति के बाद, दौरान और पहले हमेशा विराम लें।

noticing and feeling all the sensations in your body, your feet on the ground and the rise and fall of your chest as you breathe. Repeat positive affirmations or statements to yourself to help you calm down. Take deep breaths and get back to the situation or the next task at hand.

अपने शरीर में होने वाली सभी संवेदनाओं को महसूस करें, अपने पैरों को ज़मीन पर महसूस करें और सांस लेते समय अपनी छाती के ऊपर-नीचे होने पर ध्यान दें। शांत होने के लिए सकारात्मक वाक्य या कथन दोहराएं। गहरी सांस लें और फिर से अपनी स्थिति या अगले काम पर ध्यान केंद्रित करें।

10. Throughout the day, make sure you notice something beautiful which

10. दिनभर में, कुछ न कुछ सुंदर चीज़ ज़रूर देखें।

relaxes you. For instance, it could be the color of the sky, the flowers on your desk, the laughter of the people around you or even a picture of your loved ones. Take a few seconds to completely focus on that thing and notice its beauty. Make sure you enjoy that moment. You can do this at least once a day to help you relax and appreciate small things.

इससे आपको सुकून मिलता है। उदाहरण के लिए, यह आसमान का रंग हो सकता है, आपकी मेज पर रखे फूल, आपके आस-पास के लोगों की हंसी या आपके प्रियजनों की तस्वीर भी हो सकती है। कुछ पल निकालकर उस चीज़ पर पूरी तरह ध्यान केंद्रित करें और उसकी सुंदरता को महसूस करें। उस पल का आनंद लेना न भूलें। आप इसे दिन में कम से कम एक बार कर सकते हैं ताकि आपको आराम मिले और आप छोटी-छोटी चीजों की सराहना कर सकें।

These are some simple but highly useful exercises that can help you in managing your workload and work stress better. It is best that you encourage all your employees to perform these mindfulness practices regularly so that it can improve their productiveness, their emotional and mental well-being and help them cope with work stress and pressure in a healthy manner. The best way to make sure that all your employees follow these mindfulness practices is to print out these exercises and place them on notice boards, work desks and even on the doors of the washrooms to remind your employees of these useful practices.

ये कुछ सरल लेकिन बेहद उपयोगी अभ्यास हैं जो आपको अपने कार्यभार और काम के तनाव को बेहतर ढंग से प्रबंधित करने में मदद कर सकते हैं। बेहतर होगा कि आप अपने सभी कर्मचारियों को नियमित रूप से इन ध्यान अभ्यासों को करने के लिए प्रोत्साहित करें ताकि उनकी उत्पादकता, भावनात्मक और मानसिक स्वास्थ्य में सुधार हो सके और वे काम के तनाव और दबाव से स्वस्थ तरीके से निपट सकें। यह सुनिश्चित करने का सबसे अच्छा

तरीका है कि आपके सभी कर्मचारी इन ध्यान अभ्यासों का पालन करें, इसके लिए इन अभ्यासों को प्रिंट करके नोटिस बोर्ड, डेस्क और यहां तक कि वॉशरूम के दरवाजों पर भी लगा दें ताकि कर्मचारियों को इन उपयोगी अभ्यासों की याद आती रहे।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Training health care providers about the importance of mindfulness meditation and the right techniques can help in enhancing the overall quality of care in your private practice.

➢ स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को माइंडफुलनेस मेडिटेशन के महत्व और सही तकनीकों के बारे में प्रशिक्षित करने से आपके निजी क्लीनिक में दी जाने वाली देखभाल की समग्र गुणवत्ता को बढ़ाने में मदद मिल सकती है।

➢ Group activities or plans that focus on self-improvement and personal awareness are an effective way to promote a positive mindset.

➢ आत्म-सुधार और व्यक्तिगत जागरूकता पर केंद्रित सामूहिक गतिविधियाँ या योजनाएँ सकारात्मक मानसिकता को बढ़ावा देने का एक प्रभावी तरीका हैं।

➢ Regularly performing mindfulness exercises supports and promotes attitudes that contribute towards a satisfied and fulfilling life.

➢ नियमित रूप से माइंडफुलनेस अभ्यास करने से उन दृष्टिकोणों को बढ़ावा मिलता है जो संतुष्ट और परिपूर्ण जीवन की ओर ले जाते हैं।

➢ Mindfulness meditation helps in managing a number of mental issues.

➢ ध्यान साधना कई मानसिक समस्याओं के प्रबंधन में सहायक होती है।

➢ With regular mindfulness practices, you and your employees would be able to use your strengths in the best possible manner to reap optimal results.

➢ नियमित रूप से ध्यान अभ्यास करने से आप और आपके कर्मचारी अपनी क्षमताओं का सर्वोत्तम तरीके से उपयोग करके सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त कर सकेंगे।

➢ Mindfulness helps in avoiding the wandering of the mind and focusing on the task at hand.

➢ ध्यान लगाने से मन के भटकने से बचने और सामने मौजूद कार्य पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिलती है।

➢ Mindfulness can help in preventing you from getting too emotional and reacting negatively.

➢ सचेतनता आपको अत्यधिक भावुक होने और नकारात्मक प्रतिक्रिया देने से रोकने में मदद कर सकती है।

➢ In order to promote mindfulness among your employees, you need to help them understand its importance and how practicing mindfulness can benefit them.

➢ अपने कर्मचारियों के बीच माइंडफुलनेस को बढ़ावा देने के लिए, आपको उन्हें इसके महत्व को समझने में मदद करनी होगी और यह बताना होगा कि माइंडफुलनेस का अभ्यास करने से उन्हें कैसे लाभ हो सकता है।

➢ This will enhance the quality of work, improve productivity and enhance their motivations.

➢ इससे कार्य की गुणवत्ता बढ़ेगी, उत्पादकता में सुधार होगा और कर्मचारियों की प्रेरणा में वृद्धि होगी।

➢ Embracing and encouraging mindfulness at your private practice can result in numerous benefits.

➢ अपने निजी अभ्यास में माइंडफुलनेस को अपनाना और प्रोत्साहित करना अनेक लाभों का कारण बन सकता है।

➢ Many studies have linked mindfulness, which is the practice of being fully aware, accepting and non-judgmental, to the enhancement in mental and physical well-being, cognitive performance and increased empathy.

➢ कई अध्ययनों ने सचेतनता को, जो पूरी तरह से जागरूक, स्वीकार करने वाली और गैर-निर्णायक होने का अभ्यास है, मानसिक और शारीरिक कल्याण, संज्ञानात्मक प्रदर्शन और बढ़ी हुई सहानुभूति में वृद्धि से जोड़ा है।

➢ It is best that you encourage all your employees to perform these mindfulness practices regularly so that it can improve their productiveness, their emotional and mental well-being.

➢ यह सबसे अच्छा होगा कि आप अपने सभी कर्मचारियों को नियमित रूप से इन ध्यान अभ्यासों को करने के लिए प्रोत्साहित करें ताकि इससे उनकी उत्पादकता, उनके भावनात्मक और मानसिक स्वास्थ्य में सुधार हो सके।

Chapter 32

अध्याय 32

Monitoring the Progress of the Medical Practice

चिकित्सा पद्धति की प्रगति की निगरानी करना

"It is not by muscle, speed or physical dexterity that great things are

"महान कार्य मांसपेशियों, गति या शारीरिक निपुणता से नहीं होते।"

achieved, but by reflection, force of character, and judgment; in these

यह उपलब्धि चिंतन, दृढ़ चरित्र और विवेक के बल पर प्राप्त हुई; इनमें

qualities old age is usually not only not poorer, but is even richer."

वृद्धावस्था में आमतौर पर गुण न केवल कम नहीं होते, बल्कि और भी अधिक समृद्ध हो जाते हैं।

-Cicero

-सिसरो

As your private practice continues to evolve, remaining independent and profitable over the long term becomes more achievable. Strategies and goals are integrated into an annual plan that paves the path for sustainable growth, keeping quality of care and the patient experience a top priority. Progress of the practice and performance of the team is monitored throughout the year to make sure the business stays on track.

जैसे-जैसे आपका निजी व्यवसाय विकसित होता है, दीर्घकालिक रूप से स्वतंत्र और लाभदायक बने रहना अधिक संभव हो जाता है। रणनीतियों और लक्ष्यों को एक वार्षिक योजना में एकीकृत किया जाता है जो सतत विकास का मार्ग प्रशस्त करती है, जिसमें

देखभाल की गुणवत्ता और रोगी अनुभव को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाती है। व्यवसाय को सुचारू रूप से चलाने के लिए वर्ष भर व्यवसाय की प्रगति और टीम के प्रदर्शन की निगरानी की जाती है।

Keeping a Track of Staff Performances

कर्मचारियों के प्रदर्शन पर नज़र रखना

As the owner of your private practice, it would be your responsibility to monitor the performance of all your employees. This ensures that all the tasks are being handled efficiently and also helps with documenting their performance for the year-end evaluations. This also makes sure that each and every employee is performing their best which means the patient satisfaction would also be high.

अपने निजी क्लिनिक के मालिक के रूप में, सभी कर्मचारियों के प्रदर्शन की निगरानी करना आपकी ज़िम्मेदारी होगी। इससे यह सुनिश्चित होता है कि सभी कार्य कुशलतापूर्वक संपन्न हो रहे हैं और वर्ष के अंत में होने वाले मूल्यांकन के लिए उनके प्रदर्शन का दस्तावेज़ीकरण भी आसान हो जाता है। इससे यह भी सुनिश्चित होता है कि प्रत्येक कर्मचारी अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन कर रहा है, जिसका अर्थ है कि मरीज़ों की संतुष्टि भी उच्च स्तर की होगी।

Following are the steps you should follow to keep track of the performances:

प्रदर्शनों पर नज़र रखने के लिए आपको निम्नलिखित चरणों का पालन करना चाहिए:

Step 1: Ensure all Employees are Aware of their Responsibilities

चरण 1: सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी अपनी जिम्मेदारियों से अवगत हैं।

While you would have discussed the job responsibilities with your employees when you hired them, it is essential that you touch base with them after every few months or yearly to ensure that they are heading in the right direction and are still aware of their key responsibilities. Moreover, you should also go

through the progress of their goals so that both you and your employees would know where they stand and how much more they have to do to accomplish their yearly goals.

आपने कर्मचारियों को नियुक्त करते समय उनकी जिम्मेदारियों पर चर्चा अवश्य की होगी, लेकिन यह आवश्यक है कि आप कुछ महीनों या वार्षिक आधार पर उनसे संपर्क बनाए रखें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे सही दिशा में आगे बढ़ रहे हैं और अपनी प्रमुख जिम्मेदारियों से अवगत हैं। इसके अलावा, आपको उनके लक्ष्यों की प्रगति की भी समीक्षा करनी चाहिए ताकि आप और आपके कर्मचारी दोनों यह जान सकें कि वे कहाँ तक पहुँचे हैं और अपने वार्षिक लक्ष्यों को पूरा करने के लिए उन्हें कितना और प्रयास करना है।

Step 2: Observe the Way they Manage the Tasks

चरण 2: उनके द्वारा कार्यों के प्रबंधन के तरीके का अवलोकन करें

Once a month or whenever you get enough time, try to observe the way your employees perform their tasks. This might result in you noticing some flaws and even strengths in the processes and techniques. You would be able to tackle the weaknesses and enhance the strengths to further enhance the productivity levels.

महीने में एक बार या जब भी आपको पर्याप्त समय मिले, अपने कर्मचारियों के काम करने के तरीके का अवलोकन करने का प्रयास करें। इससे आपको प्रक्रियाओं और तकनीकों में कुछ कमियाँ और खूबियाँ नज़र आ सकती हैं। आप कमियों को दूर कर सकेंगे और खूबियों को निखारकर उत्पादकता स्तर को और बढ़ा सकेंगे।

Step 3: Communicate with your Employees

चरण 3: अपने कर्मचारियों से संवाद करें

Ensure you have continuous communication with your employees. Make it a point to ask your employees what tasks they are working on, how they

accomplish their tasks and if they have faced or are facing any problems. You can conduct regular meetings with them, if not weekly then at least once a meeting to check up on their progress, issues they have been having or to discuss any particularly difficult patient.

अपने कर्मचारियों के साथ निरंतर संवाद बनाए रखें। उनसे यह अवश्य पूछें कि वे किन कार्यों पर काम कर रहे हैं, उन्हें कैसे पूरा करते हैं और क्या उन्हें कोई समस्या आ रही है या आ चुकी है। आप उनके साथ नियमित बैठकें कर सकते हैं, यदि साप्ताहिक नहीं तो कम से कम सप्ताह में एक बार, ताकि उनकी प्रगति की जानकारी प्राप्त कर सकें, उनकी समस्याओं पर चर्चा कर सकें या किसी विशेष रूप से कठिन रोगी के बारे में बात कर सकें।

This also gives you an opportunity to help your employees improve themselves and tackle their issues. With proper and continuous interaction with employees, you would be able to determine their productivity levels and how they are contributing to your private practice. This will also help in identifying those employees who are not performing up to the mark and are showing no improvements.

इससे आपको अपने कर्मचारियों को बेहतर बनाने और उनकी समस्याओं का समाधान करने का अवसर भी मिलता है। कर्मचारियों के साथ उचित और निरंतर संवाद से आप उनकी उत्पादकता का स्तर और आपके निजी व्यवसाय में उनके योगदान का आकलन कर सकेंगे। इससे उन कर्मचारियों की पहचान करने में भी मदद मिलेगी जो संतोषजनक प्रदर्शन नहीं कर रहे हैं और जिनमें कोई सुधार नहीं दिख रहा है।

Step 4: Perform Random Checks

चरण 4: यादृच्छिक जांच करें

You don’t have to do this frequently but surprise checking and monitoring can help you in determining that your employees are handling day-to-day tasks well. Moreover, it would also help in preventing issues like a low level of

productivity from becoming major problems like medical errors, loss in revenue or loss of a patient's trust.

आपको इसे बार-बार करने की आवश्यकता नहीं है, लेकिन अचानक जाँच और निगरानी से आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि आपके कर्मचारी दैनिक कार्यों को अच्छी तरह से संभाल रहे हैं। इसके अलावा, यह कम उत्पादकता जैसी समस्याओं को चिकित्सा त्रुटियों, राजस्व हानि या रोगी के विश्वास में कमी जैसी बड़ी समस्याओं में बदलने से रोकने में भी सहायक होगा।

Step 5: Have Open Interaction

चरण 5: खुलकर बातचीत करें

Make sure you actually listen to what your employees want to tell you. There are cases where the best way to track some employees is by listening to what other employees have to say about them. It is highly possible that an employee might seem like a highly productive employee to you but in actuality, they are simply taking credit for someone else's work.

अपने कर्मचारियों की बातों को ध्यान से सुनें। कई बार कर्मचारियों की कार्यकुशलता का आकलन करने का सबसे अच्छा तरीका यह होता है कि आप उनके बारे में अन्य कर्मचारियों की राय सुनें। यह संभव है कि कोई कर्मचारी आपको बेहद उत्पादक लगे, लेकिन असल में वह किसी और के काम का श्रेय ले रहा हो।

Step 6: Always Document all your Observations

चरण 6: अपने सभी अवलोकनों को हमेशा दस्तावेज़ में दर्ज करें

Whatever you observe, ensure it goes straight to your employees' file or performance chart. This will keep you on top of all the performance evaluation. It would also help you in ensuring all the issues and weaknesses of your employees are immediately tackled. This would also be helpful for the

end of the year evaluation as you would already have all the performance reports and won't be overburdened.

आप जो भी अवलोकन करें, उसे सीधे अपने कर्मचारियों की फाइल या प्रदर्शन चार्ट में दर्ज करना सुनिश्चित करें। इससे आप सभी प्रदर्शन मूल्यांकन पर पूरी तरह से नियंत्रण रख पाएंगे। साथ ही, इससे कर्मचारियों की सभी कमियों और खामियों का तुरंत समाधान सुनिश्चित करने में भी मदद मिलेगी। यह वर्ष के अंत में होने वाले मूल्यांकन के लिए भी सहायक होगा, क्योंकि आपके पास पहले से ही सभी प्रदर्शन रिपोर्ट मौजूद होंगी और आप पर काम का बोझ कम होगा।

There are many leaders or managers who fail to monitor their employee performance and realize a little too late that there have been performance issues when a major problem arises. This means you would have to put in double the effort, resources and time to figure out where the problem lies, what was the cause and how to handle it. However, when you are on top of monitoring the performance of your employees, you would be able to tackle any potential problem instantly and can maintain the quality of care in your private practice.

कई नेता या प्रबंधक अपने कर्मचारियों के प्रदर्शन की निगरानी करने में विफल रहते हैं और जब कोई बड़ी समस्या उत्पन्न होती है, तब जाकर उन्हें इसका एहसास होता है। इसका मतलब है कि समस्या का कारण, स्रोत और समाधान खोजने में आपको दुगना प्रयास, संसाधन और समय लगाना पड़ेगा। हालांकि, जब आप अपने कर्मचारियों के प्रदर्शन की निगरानी में तत्पर रहते हैं, तो आप किसी भी संभावित समस्या का तुरंत समाधान कर सकते हैं और अपने निजी क्लिनिक में सेवाओं की गुणवत्ता बनाए रख सकते हैं।

Examining the Marketing Progress

विपणन प्रगति का विश्लेषण

When it comes to monitoring performance, it is important that you monitor the progress of your marketing efforts as well. This will ensure that your resources and time are invested in the right strategy and technique. Following are some of the steps you should follow to determine whether your marketing efforts are working or need to be altered:

प्रदर्शन की निगरानी करते समय, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने विपणन प्रयासों की प्रगति पर भी नज़र रखें। इससे यह सुनिश्चित होगा कि आपके संसाधन और समय सही रणनीति और तकनीक में निवेश किए जा रहे हैं। यह निर्धारित करने के लिए कि आपके विपणन प्रयास कारगर हैं या उनमें बदलाव की आवश्यकता है, आपको निम्नलिखित चरणों का पालन करना चाहिए:

Step 1: Planning the Campaign and How to Monitor Progress

चरण 1: अभियान की योजना बनाना और प्रगति की निगरानी कैसे करें

This is a simple step. When you plan your entire marketing campaign, you need to make sure that you also determine the ways in which you would track its progress. Ensure that the campaign is well thought out and can effectively deliver your message. Moreover, you need to realize that constant monitoring of all the campaigns is essential to achieve optimal results.

यह एक सरल कदम है। जब आप अपने संपूर्ण मार्केटिंग अभियान की योजना बनाते हैं, तो आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप इसकी प्रगति पर नज़र रखने के तरीकों का भी निर्धारण करें। सुनिश्चित करें कि अभियान सुविचारित हो और आपके संदेश को प्रभावी ढंग से पहुंचा सके। इसके अलावा, आपको यह समझना होगा कि सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त करने के लिए सभी अभियानों की निरंतर निगरानी आवश्यक है।

Step 2: Defining Channels to Track

चरण 2: ट्रैक करने के लिए चैनल परिभाषित करना

The easiest way to monitor and track the progress of your marketing efforts is to determine which channels you want to derive traffic from. Following are some of the most common channels most of the businesses, including health care businesses, utilize:

अपने मार्केटिंग प्रयासों की प्रगति की निगरानी और ट्रैक करने का सबसे आसान तरीका यह निर्धारित करना है कि आप किन चैनलों से ट्रैफ़िक प्राप्त करना चाहते हैं। स्वास्थ्य सेवा व्यवसायों सहित अधिकांश व्यवसाय निम्नलिखित कुछ सबसे सामान्य चैनलों का उपयोग करते हैं:

• *Direct* – These are your potential patients who come to your private

• प्रत्यक्ष – ये आपके संभावित मरीज हैं जो आपके निजी क्लिनिक में आते हैं।

practice directly without the help of any other parties. For instance, a patient looking for an ophthalmologist sees your print advertisement and looks you up on the internet to find your website.

बिना किसी अन्य पक्ष की मदद के सीधे तौर पर अभ्यास करें। उदाहरण के लिए, एक मरीज जो नेत्र रोग विशेषज्ञ की तलाश कर रहा है, आपका मुद्रित विज्ञापन देखता है और आपकी वेबसाइट खोजने के लिए इंटरनेट पर खोज करता है।

• *Referral* – These are your potential patients who come to your private

• रेफरल – ये आपके संभावित मरीज हैं जो आपके निजी क्लिनिक में आते हैं।

practice or checks out your website after hearing good reviews from your

आपके ग्राहकों से अच्छी समीक्षाएँ सुनने के बाद कोई अभ्यासकर्ता आपकी वेबसाइट देखता है या उसका निरीक्षण करता है।

existing or past patients.

मौजूदा या पूर्व रोगी।

• *Organic* – These are your potential patients who come to know about

• ऑर्गेनिक – ये आपके संभावित मरीज हैं जिन्हें इसके बारे में पता चलता है

your private practice through search engines like Google. For instance, they were looking for an ophthalmologist in their city and searched the web for services or products you offer and this is how they ended up on your website.

उदाहरण के लिए, वे अपने शहर में एक नेत्र रोग विशेषज्ञ की तलाश कर रहे थे और उन्होंने आपकी सेवाओं या उत्पादों के लिए वेब पर खोज की, और इस तरह वे आपकी वेबसाइट पर पहुंचे।

• *Emails* – These are your potential patients who find your private practice

• ईमेल – ये आपके संभावित मरीज़ हैं जो आपके निजी क्लिनिक के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं।

through an email campaign you initiated.

आपके द्वारा शुरू किए गए ईमेल अभियान के माध्यम से।

• *Paid* – These are your potential patients that find your private practice

• भुगतान किए गए ग्राहक – ये आपके संभावित मरीज हैं जो आपके निजी क्लिनिक तक पहुंचते हैं।

through an electronic, web or print advertisement campaign you started.

आपके द्वारा शुरू किए गए इलेक्ट्रॉनिक, वेब या प्रिंट विज्ञापन अभियान के माध्यम से।

• *Social* – These are your potential patients that find your private practice

• सामाजिक – ये आपके संभावित मरीज हैं जो आपके निजी क्लिनिक के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं।

while browsing through social media websites like Facebook and Instagram.

फेसबुक और इंस्टाग्राम जैसी सोशल मीडिया वेबसाइटों को ब्राउज़ करते समय।

• *Other* – These are your potential patients that find your private practice

• अन्य – ये आपके संभावित मरीज़ हैं जो आपके निजी क्लिनिक तक पहुँचते हैं।

through some other means or channels than the ones mentioned above.

ऊपर बताए गए तरीकों के अलावा किसी अन्य माध्यम या चैनल के माध्यम से।

Step 3: Defining Marketing Metrics to Measure

चरण 3: मापने के लिए मार्केटिंग मेट्रिक्स को परिभाषित करना

It is important that you measure marketing efforts. The best way of doing this is by using marketing metrics. These metrics are numerical data collection which offers a certain perspective on your marketing campaign to determine if you are meeting the marketing goals you had created for your private practice. There are numerous ways to generate this data to form metrics. Following are some useful and effective ways:

मार्केटिंग प्रयासों का मूल्यांकन करना महत्वपूर्ण है। इसका सबसे अच्छा तरीका मार्केटिंग मेट्रिक्स का उपयोग करना है। ये मेट्रिक्स संख्यात्मक डेटा का संग्रह हैं जो आपके मार्केटिंग अभियान पर एक निश्चित दृष्टिकोण प्रदान करते हैं, जिससे यह निर्धारित किया जा सके कि आप अपने निजी व्यवसाय के लिए निर्धारित मार्केटिंग लक्ष्यों को पूरा कर रहे हैं या नहीं। मेट्रिक्स बनाने के लिए इस डेटा को उत्पन्न करने के कई तरीके हैं। निम्नलिखित कुछ उपयोगी और प्रभावी तरीके हैं:

• *Web Content* – This helps you determine the effectiveness of your website

• वेब सामग्री – यह आपकी वेबसाइट की प्रभावशीलता निर्धारित करने में सहायक होती है।

and blog. It indicates whether the quality of content is successfully working or not in encouraging people to take certain actions.

और ब्लॉग। यह दर्शाता है कि सामग्री की गुणवत्ता लोगों को कुछ निश्चित कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करने में सफलतापूर्वक काम कर रही है या नहीं।

• *Lead Conversion* – This is the data collected on potential patients and

• लीड कन्वर्जन – यह संभावित रोगियों और उनसे संबंधित एकत्रित डेटा है।

individuals who connect with you or your private practice through your marketing efforts. This means the initial contact they make and when they come to get a service or treatment done from you. This metric will help in tracking where you might have lost your potential patients and help in developing strategies to improve the lead process.

वे व्यक्ति जो आपके मार्केटिंग प्रयासों के माध्यम से आपसे या आपके निजी क्लिनिक से जुड़ते हैं। इसका अर्थ है उनका पहला संपर्क और जब वे आपसे कोई सेवा या उपचार प्राप्त करने आते हैं। यह मीट्रिक आपको यह ट्रैक करने में मदद करेगा कि आपने अपने संभावित रोगियों को कहाँ खोया है और लीड प्रक्रिया को बेहतर बनाने के लिए रणनीतियाँ विकसित करने में सहायक होगा।

• *Individual Visitors* – This tracks the data from when a user visits your

• व्यक्तिगत आगंतुक – यह उपयोगकर्ता द्वारा आपकी वेबसाइट पर आने के समय से संबंधित डेटा को ट्रैक करता है।

private practice website for the first time and the number of times they return. This lets you monitor the effectiveness of each stage of your

पहली बार किसी निजी प्रैक्टिस वेबसाइट पर आने वाले ग्राहकों और उनके द्वारा बार-बार वापस आने की संख्या पर नज़र रखें। इससे आप अपने प्रत्येक चरण की प्रभावशीलता पर नज़र रख सकते हैं।

marketing plan.

विपणन की योजना।

• *Click-Through Rate* – This would be a web page on your website which

• क्लिक-थ्रू रेट – यह आपकी वेबसाइट का वह वेब पेज होगा जो

has a call to action that the user must perform in order for you to collect information. It would help measure various things including the number of individuals visiting your website as well as how many followed the actionable step.

इसमें एक कॉल टू एक्शन है जिसे उपयोगकर्ता को पूरा करना होगा ताकि आप जानकारी एकत्र कर सकें। इससे कई चीजों को मापने में मदद मिलेगी, जैसे कि आपकी वेबसाइट पर आने वाले व्यक्तियों की संख्या और उनमें से कितने लोगों ने कार्रवाई योग्य कदम उठाए।

• *Bounce Rate* – This is the data on the number of users that come to one of

• बाउंस रेट – यह उन उपयोगकर्ताओं की संख्या का डेटा है जो किसी वेबसाइट पर आते हैं।

your web pages but leave without taking any action or visiting any other pages.

आप हमारे वेब पेज पर आते हैं लेकिन बिना कोई कार्रवाई किए या किसी अन्य पेज पर जाए बिना ही चले जाते हैं।

• *Referrals from Search Engine* – Search engines like Google have

• सर्च इंजन से रेफरल – गूगल जैसे सर्च इंजन

numerous ways of tracking down the keywords which individuals use to land on your website and which search engine helped in directing those people to you.

ऐसे कई तरीके हैं जिनसे उन कीवर्ड्स का पता लगाया जा सकता है जिनका उपयोग करके लोग आपकी वेबसाइट पर आते हैं और यह भी पता लगाया जा सकता है कि किस सर्च इंजन ने उन लोगों को आपकी वेबसाइट तक पहुंचाने में मदद की।

• *Effectiveness of Social Media* – You can utilize different actions in social

• सोशल मीडिया की प्रभावशीलता – आप सोशल मीडिया में विभिन्न गतिविधियों का उपयोग कर सकते हैं।

media websites to measure the effectiveness of your marketing efforts, for instance, likes on your Facebook posts, comments on your Instagram posts and mentions in your Twitter updates. There are of course other means of tracking the social media websites which are inbuilt on those sites to track the traffic.

उदाहरण के लिए, सोशल मीडिया वेबसाइटें आपके मार्केटिंग प्रयासों की प्रभावशीलता को मापने में मदद करती हैं, जैसे कि आपके फेसबुक पोस्ट पर लाइक, इंस्टाग्राम पोस्ट पर कमेंट और ट्विटर अपडेट में उल्लेख। बेशक, सोशल मीडिया वेबसाइटों पर ट्रैफिक को ट्रैक करने के लिए अन्य साधन भी मौजूद हैं, जो उन साइटों में अंतर्निहित होते हैं।

• *Word of Mouth* – This is one of the most effective lead generation

• मौखिक प्रचार – यह लीड जनरेशन के सबसे प्रभावी तरीकों में से एक है।

methods in which one of your satisfied patients recommends your private clinic to someone they know is looking for the same services or treatments. This can be done through follow-up surveys to indicate how many of your patients are satisfied with your services and willing to recommend or refer your clinic to others. We found that word of mouth publicity is one of the best publicity for doctors.

ऐसे तरीके जिनमें आपका कोई संतुष्ट मरीज़ आपके निजी क्लिनिक की सिफ़ारिश किसी ऐसे व्यक्ति को करता है जो समान सेवाओं या उपचारों की तलाश में है। यह अनुवर्ती सर्वेक्षणों के माध्यम से किया जा सकता है, जिससे यह पता चलता है कि आपके कितने मरीज़ आपकी सेवाओं से संतुष्ट हैं और आपके क्लिनिक की सिफ़ारिश करने या दूसरों को इसके बारे में बताने के इच्छुक हैं। हमने पाया है कि मौखिक प्रचार डॉक्टरों के लिए सर्वोत्तम प्रचारों में से एक है।

There are numerous other metrics that can help you in measuring the success of your marketing efforts.

ऐसे कई अन्य मापदंड हैं जो आपके विपणन प्रयासों की सफलता को मापने में आपकी मदद कर सकते हैं।

Step 4: Evaluating the Campaign

चरण 4: अभियान का मूल्यांकन

When you are done with defining your channels and marketing metrics, you can easily keep track of your entire marketing campaign. Here is how you can do it:

अपने चैनल और मार्केटिंग मेट्रिक्स को परिभाषित करने के बाद, आप आसानी से अपने पूरे मार्केटिंग अभियान पर नज़र रख सकते हैं। यहाँ बताया गया है कि आप यह कैसे कर सकते हैं:

• *Search Marketing Performance* – Google Analytics is one of the most

• सर्च मार्केटिंग परफॉर्मेंस – गूगल एनालिटिक्स सबसे महत्वपूर्ण टूल में से एक है।

effective means of measuring your traffic, along with other crucial data related to your website. Aside from that, you would also need to utilize

अपनी वेबसाइट से संबंधित अन्य महत्वपूर्ण डेटा के साथ-साथ अपने ट्रैफ़िक को मापने के प्रभावी साधन। इसके अलावा, आपको इनका उपयोग भी करना होगा।

other functions to accurately measure the data. The first one is SEO position – site ranking is important in ensuring that your website appears among the top search results and therefore, SEO ranking is very important. The second is Pay Per Click Ads – the best way to do this is through Dynamic Number Insertion, which is a code embedded in your web-page which keeps tracking the conversions.

डेटा को सटीक रूप से मापने के लिए अन्य फ़ंक्शन भी हैं। पहला है एसईओ रैंकिंग – वेबसाइट की रैंकिंग यह सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण है कि आपकी वेबसाइट शीर्ष खोज

परिणामों में दिखाई दे, इसलिए एसईओ रैंकिंग बहुत महत्वपूर्ण है। दूसरा है पे-पर-क्लिक विज्ञापन – इसका सबसे अच्छा तरीका डायनेमिक नंबर इंसर्शन है, जो आपके वेबपेज में एम्बेडेड एक कोड है जो कन्वर्ज़न को ट्रैक करता रहता है।

• *Social Media Marketing* – Each social media website has a built-in

• सोशल मीडिया मार्केटिंग – प्रत्येक सोशल मीडिया वेबसाइट में एक अंतर्निहित सुविधा होती है।

analytics system that you can utilize to monitor the effectiveness of your posts and campaign.

एक एनालिटिक्स सिस्टम जिसका उपयोग आप अपनी पोस्ट और कैंपेन की प्रभावशीलता की निगरानी के लिए कर सकते हैं।

• *Print, Electronic and Other Campaigns – This can be determined through*

• प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक और अन्य अभियान – इसका निर्धारण निम्न माध्यमों से किया जा सकता है।

surveys and feedback in which you can ask your patients how they heard from you.

सर्वेक्षण और प्रतिक्रियाएँ जिनमें आप अपने रोगियों से पूछ सकते हैं कि उन्होंने आपके बारे में क्या सुना।

These are the ways in which you can measure and monitor the marketing campaign of your private practice. This will enable you to make any relevant changes that are needed to enhance or improve your campaign. Moreover, if you are not getting good results, it would also indicate that you need to change your marketing strategies since the existing ones are not working for you.

ये वो तरीके हैं जिनसे आप अपने निजी व्यवसाय के मार्केटिंग अभियान को माप और मॉनिटर कर सकते हैं। इससे आप अपने अभियान को बेहतर बनाने के लिए आवश्यक बदलाव कर सकेंगे। इसके अलावा, यदि आपको अच्छे परिणाम नहीं मिल रहे हैं, तो यह भी संकेत देता है कि आपको अपनी मार्केटिंग रणनीतियों को बदलने की आवश्यकता है क्योंकि मौजूदा रणनीतियाँ आपके लिए कारगर नहीं हैं।

It is highly recommended that you consult a professional to help you with your marketing campaign if you are unsure how to effectively create one. It is important to keep in mind that marketing your private practice, especially online, is integral if you want your private practice to grow and prosper. In today's digitized world, having a website and a strong web presence is crucial for every business, as you have already learned previously in this book. This is the reason why you can't possibly ignore or neglect establishing an online presence for your private practice.

यदि आप प्रभावी मार्केटिंग अभियान बनाने के बारे में आश्वस्त नहीं हैं, तो किसी पेशेवर से परामर्श लेना अत्यंत आवश्यक है। यह याद रखना महत्वपूर्ण है कि अपने निजी व्यवसाय को आगे बढ़ाने और सफल बनाने के लिए, विशेष रूप से ऑनलाइन मार्केटिंग करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। आज के डिजिटल युग में, जैसा कि आप इस पुस्तक में पहले ही जान चुके हैं, एक वेबसाइट और मजबूत ऑनलाइन उपस्थिति हर व्यवसाय के लिए महत्वपूर्ण है। यही कारण है कि आप अपने निजी व्यवसाय के लिए ऑनलाइन उपस्थिति स्थापित करने को बिल्कुल भी अनदेखा या उपेक्षित नहीं कर सकते।

Change Management

परिवर्तन प्रबंधन

Change is, indeed, constant in all businesses in order to stay competitive and profitable today. It is inevitable that you would be making changes in your strategies as you make progress and grow your private practice. These

changes can be because you identified better and improved technologies or processes that can enhance the working of your private practice or these changes can be due to the low results you have received from the marketing campaign or financial analysis of the business.

आज के दौर में प्रतिस्पर्धी और लाभदायक बने रहने के लिए सभी व्यवसायों में बदलाव आवश्यक है। जैसे-जैसे आप प्रगति करते हैं और अपने निजी व्यवसाय का विस्तार करते हैं, वैसे-वैसे आपकी रणनीतियों में बदलाव होना स्वाभाविक है। ये बदलाव बेहतर तकनीकों या प्रक्रियाओं की पहचान करने के कारण हो सकते हैं जो आपके व्यवसाय के संचालन को बेहतर बना सकते हैं, या ये बदलाव विपणन अभियान या व्यवसाय के वित्तीय विश्लेषण से प्राप्त कमज़ोर परिणामों के कारण भी हो सकते हैं।

No matter what the reason for the change is, it is essential for you to implement it using the right process. Making changes that affect the entire private practice cannot be done without proper planning. It is important to have a strategy in place that can help you in smoothly making the changes successfully within your private practice. Following are the steps that can help you in effective change management:

परिवर्तन का कारण चाहे जो भी हो, इसे सही प्रक्रिया से लागू करना आपके लिए आवश्यक है। निजी प्रैक्टिस को प्रभावित करने वाले परिवर्तन उचित योजना के बिना नहीं किए जा सकते। एक ऐसी रणनीति का होना महत्वपूर्ण है जो आपकी निजी प्रैक्टिस में परिवर्तनों को सुचारू रूप से और सफलतापूर्वक करने में आपकी सहायता कर सके। प्रभावी परिवर्तन प्रबंधन में आपकी सहायता करने वाले चरण निम्नलिखित हैं:

1. Highlight the Change

1. बदलाव को उजागर करें

The first step you need to take for effective change management is clearly highlighting the change that needs to be made and why. You need to first

determine why this change is needed and what would be its outcome. Properly understanding and determining what needs to be changed and why can help you in creating a strong foundation for successfully implementing the change within your private practice.

प्रभावी परिवर्तन प्रबंधन के लिए पहला कदम यह है कि आप आवश्यक परिवर्तन और उसके कारणों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करें। आपको सबसे पहले यह निर्धारित करना होगा कि यह परिवर्तन क्यों आवश्यक है और इसका परिणाम क्या होगा। यह समझना और निर्धारित करना कि क्या बदलने की आवश्यकता है और क्यों, आपको अपने निजी व्यवसाय में परिवर्तन को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए एक मजबूत आधार बनाने में मदद कर सकता है।

2. Determine how the Change will Benefit your Practice

2. यह निर्धारित करें कि यह परिवर्तन आपके व्यवसाय को कैसे लाभ पहुंचाएगा।

Just as you determine the change and why it is needed, you also must highlight all the positive changes that it can bring to your practice and your employees. Note down all the benefits it would bring, especially how it is going to benefit your patients since they are the most important part of your private practice. Ask yourself, is this change going to improve the quality of treatment being provided to the patients? Is this change going to enhance the processes of your private practice and is it going to increase the level of productivity throughout your private practice? This will help in understanding the change better and also make it easier for you to help your employees understand it.

जिस तरह आप बदलाव का निर्धारण करते हैं और यह समझते हैं कि इसकी आवश्यकता क्यों है, उसी तरह आपको उन सभी सकारात्मक बदलावों को भी उजागर करना चाहिए जो यह बदलाव आपके क्लिनिक और आपके कर्मचारियों के लिए ला सकता है। इससे होने वाले सभी लाभों को नोट कर लें, विशेष रूप से यह कि यह आपके मरीजों को कैसे लाभ

पहुंचाएगा, क्योंकि वे आपके निजी क्लिनिक का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। खुद से पूछें, क्या यह बदलाव मरीजों को दिए जाने वाले उपचार की गुणवत्ता में सुधार करेगा? क्या यह बदलाव आपके निजी क्लिनिक की प्रक्रियाओं को बेहतर बनाएगा और क्या इससे आपके पूरे क्लिनिक में उत्पादकता का स्तर बढ़ेगा? इससे आपको बदलाव को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलेगी और आपके लिए अपने कर्मचारियों को इसे समझाना भी आसान हो जाएगा।

3. Establish a Road-map

3. एक कार्ययोजना तैयार करें

Next, you need to create a plan to implement that change. Determine what are the necessary things required to make that change happen. With the right and clear road-map, it would become easier and simpler to implement the changes without creating any further problems and ensuring that the workings of your private practice don't get negatively affected by the implementation of the change.

इसके बाद, आपको उस बदलाव को लागू करने की योजना बनानी होगी। यह निर्धारित करें कि उस बदलाव को साकार करने के लिए क्या-क्या आवश्यक है। एक स्पष्ट और सटीक रोडमैप के साथ, बिना किसी और समस्या के बदलाव को लागू करना आसान और सरल हो जाएगा और यह सुनिश्चित होगा कि आपके निजी व्यवसाय पर बदलाव के लागू होने का कोई नकारात्मक प्रभाव न पड़े।

In order to create the right road-map, it must include your objectives and goals for the change, the resources that would be required to successfully implement the change as well as the required budget to implement that change. After highlighting all of these, you then need to start creating steps and goals for your change. Ensure that bigger goals are divided into easy and manageable short terms goals. Aside from this, you would also need to

establish ways of monitoring and measuring the progress so that you can analyze the rate of success.

सही रोडमैप बनाने के लिए, इसमें परिवर्तन के उद्देश्य और लक्ष्य, परिवर्तन को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए आवश्यक संसाधन और बजट शामिल होना चाहिए। इन सभी बातों को स्पष्ट करने के बाद, आपको परिवर्तन के लिए चरण और लक्ष्य निर्धारित करने होंगे। सुनिश्चित करें कि बड़े लक्ष्यों को छोटे और आसानी से पूरे किए जा सकने वाले लक्ष्यों में विभाजित किया जाए। इसके अलावा, आपको प्रगति की निगरानी और माप के तरीके भी स्थापित करने होंगे ताकि आप सफलता दर का विश्लेषण कर सकें।

Ensure that the road-map you create is clear and easy to understand so that the entire team and your employees can properly understand it and follow it. You also need to include it with the tasks and responsibilities of all or specific employees that are needed to smoothly implement this change.

यह सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा तैयार किया गया रोडमैप स्पष्ट और समझने में आसान हो ताकि पूरी टीम और आपके कर्मचारी इसे ठीक से समझ सकें और इसका पालन कर सकें। साथ ही, इसमें उन सभी या विशिष्ट कर्मचारियों के कार्यों और जिम्मेदारियों को भी शामिल करें जो इस बदलाव को सुचारू रूप से लागू करने के लिए आवश्यक हैं।

4. Collect Data to Evaluate

4. मूल्यांकन के लिए डेटा एकत्र करें

When you start implementing the change, you would also need to continuously monitor and evaluate the progress for which you would need to gather all the data. While some changes would be easy and simple to measure, there would be others that might be difficult. However, clearly documenting everything can help in measuring the success of your changed management plan. It will also help you determine if there are any issues or hurdles that need to be taken care of during the implementation process.

जब आप बदलाव को लागू करना शुरू करते हैं, तो आपको प्रगति की लगातार निगरानी और मूल्यांकन करने की आवश्यकता होगी, जिसके लिए आपको सभी डेटा एकत्र करना होगा। कुछ बदलावों को मापना आसान और सरल होगा, जबकि कुछ अन्य मुश्किल हो सकते हैं। हालांकि, हर चीज को स्पष्ट रूप से दस्तावेज़ित करने से आपकी बदली हुई प्रबंधन योजना की सफलता को मापने में मदद मिल सकती है। इससे आपको यह निर्धारित करने में भी मदद मिलेगी कि कार्यान्वयन प्रक्रिया के दौरान किन समस्याओं या बाधाओं का समाधान करने की आवश्यकता है।

5. Communicate the Change to your Employees

5. अपने कर्मचारियों को इस बदलाव के बारे में सूचित करें।

The most important part of any change management is preparing the employees to accept and follow that change. This of course is dependent on how well you communicate the change or changes that are about to happen to your employees. Change resistance is real and it can negatively affect the change you want to implement. If you neglect to keep your employees in the loop or fail to effectively communicate the changes to them to help them prepare, it can result in negative consequences.

किसी भी परिवर्तन प्रबंधन का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा कर्मचारियों को उस परिवर्तन को स्वीकार करने और उसका पालन करने के लिए तैयार करना है। यह निश्चित रूप से इस बात पर निर्भर करता है कि आप अपने कर्मचारियों को होने वाले परिवर्तन या परिवर्तनों के बारे में कितनी अच्छी तरह से जानकारी देते हैं। परिवर्तन का विरोध होना स्वाभाविक है और यह आपके द्वारा लागू किए जाने वाले परिवर्तन को नकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकता है। यदि आप अपने कर्मचारियों को परिवर्तन की जानकारी नहीं देते हैं या उन्हें प्रभावी ढंग से परिवर्तन के बारे में सूचित करने में विफल रहते हैं, तो इसके गंभीर परिणाम हो सकते हैं।

It is essential to address the concerns and queries of your employees regarding the changes that are about to happen. When you offer open and

clear communication and interaction throughout the course of change implementation and transition to your employees, it helps them in venting out their frustrations, showing their concerns, asking questions and even offering suggestions. All of this helps in preparing them for the change and also assists in making a smoother transition.

आगामी परिवर्तनों के संबंध में कर्मचारियों की चिंताओं और प्रश्नों का समाधान करना अत्यंत आवश्यक है। परिवर्तन के कार्यान्वयन और उसके अनुकूलन की पूरी प्रक्रिया के दौरान कर्मचारियों के साथ खुला और स्पष्ट संवाद और बातचीत करने से उन्हें अपनी निराशा व्यक्त करने, अपनी चिंताओं को बताने, प्रश्न पूछने और सुझाव देने में सहायता मिलती है। यह सब उन्हें परिवर्तन के लिए तैयार करने में सहायक होता है और अनुकूलन को सुगम बनाता है।

6. Manage and Monitor Risks

6. जोखिमों का प्रबंधन और निगरानी करें

Even after offering a clear communication process to your employees, it can still result in a certain amount of change resistance. Such resistance typically occurs because your employees fear the unknown. Even when you properly explain the entire process and the reasoning behind the change, if some of your employees are still resisting, then you need to determine why. It could be possible that they haven't fully understood the process and reasons.

अपने कर्मचारियों को स्पष्ट संचार प्रक्रिया उपलब्ध कराने के बावजूद भी, बदलाव का कुछ हद तक विरोध हो सकता है। यह विरोध आमतौर पर कर्मचारियों के अज्ञात से डरने के कारण होता है। यहां तक कि पूरी प्रक्रिया और बदलाव के पीछे के कारणों को ठीक से समझाने के बाद भी, यदि कुछ कर्मचारी विरोध कर रहे हैं, तो आपको इसका कारण पता लगाना होगा। हो सकता है कि उन्होंने प्रक्रिया और कारणों को पूरी तरह से न समझा हो।

Whatever the cause is, you need to manage it smoothly and immediately before it starts threatening the success of your change. Moreover, there can be

other potential risks and problems that might come with implementing changes. Therefore, it is important that you evaluate and monitor all the potential risks associated with the change that you are implementing.

कारण चाहे जो भी हो, आपको बदलाव की सफलता को खतरे में डालने से पहले ही इसे सुचारू रूप से और तुरंत संभालना होगा। इसके अलावा, बदलाव लागू करने से अन्य संभावित जोखिम और समस्याएं भी उत्पन्न हो सकती हैं। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप लागू किए जा रहे बदलाव से जुड़े सभी संभावित जोखिमों का मूल्यांकन और निगरानी करें।

7. Celebrate Successful Implementation

7. सफल कार्यान्वयन का जश्न मनाएं

Once the change is implemented, be sure to celebrate it. Take some time out to recognize the key players among your employees who made efforts to make this change possible. Celebrate with all employees to make them part of that change. This would not only highlight the crucial step towards progress that your private practice has made, but it would also encourage and motivate your employees to positively accept and adapt to the change. This is one of the best ways of encouraging positive adaption of the change and ensuring the success of your change management.

परिवर्तन लागू हो जाने के बाद, इसका जश्न मनाना न भूलें। अपने उन कर्मचारियों को सम्मानित करने के लिए कुछ समय निकालें जिन्होंने इस परिवर्तन को संभव बनाने में महत्वपूर्ण योगदान दिया। सभी कर्मचारियों के साथ जश्न मनाएं ताकि वे भी इस परिवर्तन का हिस्सा बन सकें। इससे न केवल आपके निजी व्यवसाय द्वारा प्रगति की दिशा में उठाया गया महत्वपूर्ण कदम उजागर होगा, बल्कि यह आपके कर्मचारियों को सकारात्मक रूप से परिवर्तन को स्वीकार करने और अपनाने के लिए प्रोत्साहित और प्रेरित भी करेगा। यह परिवर्तन को सकारात्मक रूप से अपनाने को प्रोत्साहित करने और आपके परिवर्तन प्रबंधन की सफलता सुनिश्चित करने के सर्वोत्तम तरीकों में से एक है।

8. Regularly Monitor and Review the Process

8. प्रक्रिया की नियमित रूप से निगरानी और समीक्षा करें

You need to keep in mind that change management is an ongoing process. After the successful implementation of the change, your work isn't done. You need to keep monitoring and reviewing the change to ensure that it is a positive one and that it is benefiting your overall private practice. You need to take feedback from your employees, evaluate the steps, identify potential risks, obstacles and challenges and modify or readjust your plan and strategies accordingly.

आपको यह ध्यान रखना होगा कि परिवर्तन प्रबंधन एक सतत प्रक्रिया है। परिवर्तन के सफल कार्यान्वयन के बाद भी आपका काम समाप्त नहीं होता। आपको निरंतर निगरानी और समीक्षा करते रहना होगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि परिवर्तन सकारात्मक है और आपके समग्र निजी व्यवसाय को लाभ पहुंचा रहा है। आपको अपने कर्मचारियों से प्रतिक्रिया लेनी होगी, उठाए गए कदमों का मूल्यांकन करना होगा, संभावित जोखिमों, बाधाओं और चुनौतियों की पहचान करनी होगी और तदनुसार अपनी योजना और रणनीतियों में संशोधन या समायोजन करना होगा।

Even when you are rather careful with the entire process, setbacks and challenges are bound to occur. This can create hurdles, delay progress and also cause confusion among the employees. However, if you have followed these steps, it would be easier for you to identify what and where the problem is and create a plan to tackle that problem. This will ensure that your change initiative is smooth and successful.

पूरी प्रक्रिया में सावधानी बरतने के बावजूद भी, रुकावटें और चुनौतियाँ आना तय है। इससे बाधाएँ उत्पन्न हो सकती हैं, प्रगति में देरी हो सकती है और कर्मचारियों में भ्रम की स्थिति भी पैदा हो सकती है। हालांकि, यदि आपने इन चरणों का पालन किया है, तो समस्या क्या है और

कहाँ है, यह पहचानना और उस समस्या से निपटने की योजना बनाना आपके लिए आसान होगा। इससे यह सुनिश्चित होगा कि आपका परिवर्तन अभियान सुचारू और सफल हो।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ As the owner of your private practice, it would be your responsibility to monitor the performances of all your employees.

➢ अपने निजी व्यवसाय के मालिक के रूप में, आपके सभी कर्मचारियों के प्रदर्शन की निगरानी करना आपकी जिम्मेदारी होगी।

➢ With proper and continuous interaction with employees, you would be able to determine their productivity levels and how they are contributing to your private practice.

➢ कर्मचारियों के साथ उचित और निरंतर संवाद स्थापित करके, आप उनकी उत्पादकता के स्तर और वे आपके निजी व्यवसाय में किस प्रकार योगदान दे रहे हैं, इसका पता लगा सकेंगे।

➢ When it comes to monitoring performance, it is important that you monitor the progress of your marketing efforts as well.

➢ प्रदर्शन की निगरानी करते समय, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने विपणन प्रयासों की प्रगति की भी निगरानी करें।

➢ When you plan your entire marketing campaign, you need to make sure

➢ जब आप अपने संपूर्ण मार्केटिंग अभियान की योजना बनाते हैं, तो आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि

that you also determine the ways in which you would track its progress.

आपको यह भी निर्धारित करना होगा कि आप इसकी प्रगति पर नजर रखने के लिए किन तरीकों का उपयोग करेंगे।

➢ When you are done with defining your channels and marketing metrics, you can easily keep track of your entire marketing campaign.

➢ जब आप अपने चैनल और मार्केटिंग मेट्रिक्स को परिभाषित कर लेते हैं, तो आप आसानी से अपने पूरे मार्केटिंग अभियान पर नज़र रख सकते हैं।

➢ Making changes that affect the entire private practice cannot be done without proper planning.

➢ निजी प्रैक्टिस को पूरी तरह से प्रभावित करने वाले बदलाव उचित योजना के बिना नहीं किए जा सकते।

➢ With the right and clear roadmap, it would become easier and simpler to implement the changes without creating any further problems

सही और स्पष्ट रोडमैप होने से, बिना किसी और समस्या के बदलावों को लागू करना आसान और सरल हो जाएगा।

➢ The most important part of any change management is preparing the employees to accept and follow that change.

➢ किसी भी परिवर्तन प्रबंधन का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा कर्मचारियों को उस परिवर्तन को स्वीकार करने और उसका पालन करने के लिए तैयार करना है।

➢ Change resistance is real and it can negatively affect the change you want to implement.

➢ परिवर्तन का प्रतिरोध वास्तविक है और यह आपके द्वारा लागू किए जाने वाले परिवर्तन को नकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकता है।

➢ It is important that you evaluate and monitor all the potential risks associated with the change that you are implementing.

➢ यह महत्वपूर्ण है कि आप लागू किए जा रहे परिवर्तन से जुड़े सभी संभावित जोखिमों का मूल्यांकन और निगरानी करें।

➢ Once the change is implemented, be sure to celebrate it.

➢ परिवर्तन लागू हो जाने के बाद, इसका जश्न मनाना सुनिश्चित करें।

➢ Keep monitoring and reviewing the change to ensure that it is a positive one and that it is benefiting your overall private practice.

➢ यह सुनिश्चित करने के लिए कि परिवर्तन सकारात्मक है और इससे आपके समग्र निजी व्यवसाय को लाभ हो रहा है, परिवर्तन की लगातार निगरानी और समीक्षा करते रहें।

Chapter 33

अध्याय 33

How to Become a Productive Doctor and Run

एक सफल डॉक्टर कैसे बनें और अपना व्यवसाय कैसे चलाएं

Medical Practice Efficiently?

चिकित्सा अभ्यास को कुशलतापूर्वक संचालित करना?

"I start with the premise that the function of leadership is to produce more

मैं इस धारणा से शुरू करता हूँ कि नेतृत्व का कार्य अधिक उत्पादन करना है।

leaders, not more followers."

नेता बनें, अनुयायी नहीं।

- Ralph Nader

- राल्फ नाडर

Running your medical practice in an efficient way will lead to increased office morale and higher profitability. Set the expectation of efficiency with all the team members by having an established routine. This will allow everyone to benefit from a less stressful but highly productive environment. With a more structured and organized work environment, a cycle of productivity will follow, creating an office with happy staff and satisfied patients.

अपने चिकित्सा क्लिनिक को कुशलतापूर्वक चलाने से कार्यालय का मनोबल बढ़ेगा और लाभप्रदता में वृद्धि होगी। एक नियमित कार्यसूची बनाकर सभी टीम सदस्यों के साथ कार्यकुशलता की अपेक्षा निर्धारित करें। इससे सभी को तनावमुक्त लेकिन उच्च उत्पादकता

वाले वातावरण का लाभ मिलेगा। अधिक संरचित और व्यवस्थित कार्य वातावरण से उत्पादकता का चक्र चलेगा, जिससे एक ऐसा कार्यालय बनेगा जहाँ कर्मचारी प्रसन्न रहेंगे और मरीज़ संतुष्ट होंगे।

How to become a Productive Doctor?

एक सफल डॉक्टर कैसे बनें?

1. Learn to Delegate

1. काम सौंपना सीखें

Whether in a clinical or administrative role, health professionals may at one point or another encounter situations in which they will find it necessary to assign certain tasks to other members of the medical team with the appropriate qualifications, knowledge and skills.

चाहे नैदानिक भूमिका हो या प्रशासनिक भूमिका, स्वास्थ्य पेशेवरों को किसी न किसी बिंदु पर ऐसी स्थितियों का सामना करना पड़ सकता है जिसमें उन्हें उचित योग्यता, ज्ञान और कौशल वाले चिकित्सा दल के अन्य सदस्यों को कुछ कार्य सौंपना आवश्यक लगेगा।

2. Set Deadlines and Keep Them

2. समय सीमा निर्धारित करें और उसका पालन करें।

Researchers have shown that people who have self-control issues often fail when imposing self-deadlines. Instead, it's best to evenly space deadlines and have an outside party help you enforce them. This help may come from a nurse, physician assistant or office manager—somebody who is aware of your responsibilities and works closely with you. For instance, an office manager can help you set deadlines to complete medical dictations.

शोधकर्ताओं ने पाया है कि जिन लोगों में आत्म-नियंत्रण की समस्या होती है, वे अक्सर स्वयं के लिए समयसीमा निर्धारित करने में असफल हो जाते हैं। इसके बजाय, समयसीमाओं को

समान अंतराल पर निर्धारित करना और किसी बाहरी व्यक्ति की सहायता लेना सबसे अच्छा है। यह सहायता किसी नर्स, चिकित्सक सहायक या कार्यालय प्रबंधक से मिल सकती है—कोई ऐसा व्यक्ति जो आपकी जिम्मेदारियों से अवगत हो और आपके साथ मिलकर काम करता हो। उदाहरण के लिए, एक कार्यालय प्रबंधक आपको चिकित्सा संबंधी निर्देश लिखने के लिए समयसीमा निर्धारित करने में मदद कर सकता है।

3. Minimize the use of Smartphones and Social Media in the Clinic

3. क्लिनिक में स्मार्टफोन और सोशल मीडिया का उपयोग कम से कम करें।

The average doctor/medical professional spends a whopping 5 hours a day on mobile devices, with half this time spent on social media. If you have a busy day, it's a good idea to store your smartphone in a secure yet accessible location. Doing so will definitely increase your productivity. We live in a connected world and many of us spend late nights tapping away at our EHRs. We all know we are just a few clicks away from the latest funny video on YouTube or the latest political news on Facebook. With the average attention span for adults being 20 minutes, having a timer by my side keeps me on track. If you are really having trouble getting rid of internet distractions, there are apps such as Rescue Time that will disable you from browsing the most common social media sites.

औसतन एक डॉक्टर/चिकित्सा पेशेवर दिन में पूरे 5 घंटे मोबाइल उपकरणों पर बिताता है, जिसमें से आधा समय सोशल मीडिया पर व्यतीत होता है। यदि आपका दिन व्यस्त रहता है, तो अपने स्मार्टफोन को किसी सुरक्षित लेकिन आसानी से पहुँचने योग्य स्थान पर रखना एक अच्छा विचार है। ऐसा करने से आपकी उत्पादकता निश्चित रूप से बढ़ेगी। हम एक कनेक्टेड दुनिया में रहते हैं और हममें से कई लोग देर रात तक अपने रिकॉर्ड (ईएचआर) पर काम करते रहते हैं। हम सभी जानते हैं कि YouTube पर नवीनतम मज़ेदार वीडियो या Facebook पर नवीनतम राजनीतिक समाचार देखने के लिए बस कुछ ही क्लिक की दूरी पर

हैं। वयस्कों की औसत ध्यान अवधि 20 मिनट होती है, इसलिए टाइमर साथ रखने से मुझे समय का सदुपयोग करने में मदद मिलती है। यदि आपको इंटरनेट के कारण होने वाले विकर्षणों से छुटकारा पाने में वास्तव में परेशानी हो रही है, तो रेस्क्यू टाइम जैसे ऐप उपलब्ध हैं जो आपको सबसे आम सोशल मीडिया साइटों को ब्राउज़ करने से रोक देंगे।

4. The Pomodoro Technique

4. पोमोडोरो तकनीक

The Pomodoro Technique was developed by Francesco Cirillo in the 1990s and is named after the tomato-shaped timer that he used to track his work while at the university. This method involves breaking larger tasks into short, timed intervals called “pomodoros.” These pomodoros are typically 25 minutes in length and punctuated by short breaks of 5 minutes. Importantly, the breaks enhance your motivation and keep you going.

पोमोडोरो तकनीक को 1990 के दशक में फ्रांसेस्को सिरिलो ने विकसित किया था और इसका नाम उस टमाटर के आकार के टाइमर के नाम पर रखा गया है जिसका उपयोग वे विश्वविद्यालय में अपने काम को ट्रैक करने के लिए करते थे। इस विधि में बड़े कार्यों को छोटे-छोटे, समयबद्ध अंतरालों में विभाजित किया जाता है जिन्हें "पोमोडोरो" कहा जाता है। ये पोमोडोरो आमतौर पर 25 मिनट के होते हैं और इनके बीच 5 मिनट के छोटे-छोटे ब्रेक होते हैं। महत्वपूर्ण बात यह है कि ये ब्रेक आपकी प्रेरणा को बढ़ाते हैं और आपको काम करते रहने में मदद करते हैं।

Proponents claim that this approach trains the brain to focus in short periods and stay on top of deadlines or tasks that recur frequently. For instance, if you’re behind on your charts—which seem to flow incessantly—try the Pomodoro Technique! If interested in employing this technique, apps are available for your smartphone or desktop.

इस तकनीक के समर्थकों का दावा है कि यह दिमाग को कम समय में ध्यान केंद्रित करने और बार-बार आने वाले कार्यों या समय-सीमाओं को पूरा करने के लिए प्रशिक्षित करती है। उदाहरण के लिए, यदि आप अपने चार्ट्स को पूरा करने में पीछे हैं—जो कि लगातार चलते रहते हैं—तो पोमोडोरो तकनीक आज़माएँ! यदि आप इस तकनीक का उपयोग करने में रुचि रखते हैं, तो आपके स्मार्टफोन या डेस्कटॉप के लिए ऐप्स उपलब्ध हैं।

5. The 2-minute Rule

5. 2 मिनट का नियम

Do you ever find yourself postponing small tasks that are not difficult at all, like making a phone call to a patient? Well, then the 2-minute rule may help. If a task takes less than 2 minutes to complete, do it now, according to David Allen's bestselling book Getting Things Done. The 2-minute rule is designed to make it easier to get started on the things you should be doing.

क्या आप कभी-कभी ऐसे छोटे-मोटे कामों को टालते रहते हैं जो बिल्कुल भी मुश्किल नहीं होते, जैसे किसी मरीज़ को फ़ोन करना? तो फिर, 2 मिनट का नियम आपके काम आ सकता है। डेविड एलन की बेस्टसेलर किताब 'गेटिंग थिंग्स डन' के अनुसार, अगर किसी काम को पूरा करने में 2 मिनट से कम समय लगता है, तो उसे अभी कर लें। 2 मिनट का नियम इसलिए बनाया गया है ताकि आप उन कामों को आसानी से शुरू कर सकें जो आपको करने चाहिए।

6. Declutter and Detox

6. अनावश्यक सामान हटाकर स्वच्छता और शुद्धिकरण करें

Decluttering your workspace can help you focus better. According to organization guru, Marie Kondo, try to keep everything in its own place, get rid of excess papers that can be accessed online and try to store things vertically for better visibility.

अपने कार्यक्षेत्र को व्यवस्थित रखने से आपको बेहतर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिल सकती है। संगठन विशेषज्ञ मैरी कोंडो के अनुसार, हर चीज़ को उसकी सही जगह पर रखने की कोशिश करें, ऑनलाइन उपलब्ध अतिरिक्त कागज़ों को हटा दें और बेहतर दृश्यता के लिए चीज़ों को लंबवत रूप से व्यवस्थित करें।

7. Select the Best Environment

7. सर्वोत्तम वातावरण का चयन करें

Different people work best in different environments, but all people work well in environments with minimal distraction. If you plan to spend Sunday catching up with journal articles, don't do it while watching television or playing with the kids. Instead, retire to the solitude of your home office or a local library to be productive.

अलग-अलग लोग अलग-अलग वातावरण में बेहतर काम करते हैं, लेकिन सभी लोग कम से कम व्यवधान वाले वातावरण में अच्छा काम करते हैं। यदि आप रविवार को जर्नल लेख पढ़ने की योजना बना रहे हैं, तो टीवी देखते हुए या बच्चों के साथ खेलते हुए ऐसा न करें। इसके बजाय, अपने घर के एकांत कार्यालय या किसी स्थानीय पुस्तकालय में जाकर एकांत में काम करें।

As you can see, none of these methods for boosting productivity are particularly difficult. But, they do require commitment. Following any of these tips—or even a few of them—may help improve not only your productivity, but your quality of life, practice revenue and patient satisfaction as well.

जैसा कि आप देख सकते हैं, उत्पादकता बढ़ाने के इन तरीकों में से कोई भी विशेष रूप से कठिन नहीं है। लेकिन, इनमें प्रतिबद्धता की आवश्यकता होती है। इनमें से किसी भी सुझाव का पालन करने से—या कुछ सुझावों का भी—न केवल आपकी उत्पादकता में सुधार हो सकता है, बल्कि आपके जीवन की गुणवत्ता, व्यवसाय से होने वाली आय और रोगी संतुष्टि में भी वृद्धि हो सकती है।

8. Switching tasks

8. कार्यों को बदलना

It's no fun doing one task for too long. Switching tasks can add variety to your routine. For instance, instead of doing most of your yearly Continuing Medical Education (CME) requirements in one marathon weekend, try breaking up these requirements by doing a little every few weeks throughout the year.

एक ही काम को लंबे समय तक करते रहना मजेदार नहीं होता। काम बदलते रहने से आपकी दिनचर्या में विविधता आ सकती है। उदाहरण के लिए, अपने वार्षिक सतत चिकित्सा शिक्षा (सीएमई) की अधिकांश आवश्यकताओं को एक ही सप्ताहांत में पूरा करने के बजाय, इन आवश्यकताओं को पूरे वर्ष में कुछ-कुछ हफ्तों में थोड़ा-थोड़ा करके पूरा करने का प्रयास करें।

9. Prioritize

9. प्राथमिकता निर्धारित करें

Just as with your differential diagnosis and treatment plans, it's best to prioritize your responsibilities. For instance, filling out patient charts should be prioritized over ensuring the supply closet is fully stocked.

जिस प्रकार आप विभेदक निदान और उपचार योजनाओं के लिए अपनी जिम्मेदारियों को प्राथमिकता देते हैं, उसी प्रकार अपनी जिम्मेदारियों को प्राथमिकता देना भी आवश्यक है। उदाहरण के लिए, आपूर्ति कक्ष में पर्याप्त सामान रखने की तुलना में रोगी चार्ट भरना अधिक प्राथमिकता होनी चाहिए।

10. Avoid Multitasking

10. एक साथ कई काम करने से बचें

Multitasking is pernicious because it splits your focus while giving you a false sense of accomplishment and ultimately, results in undue stress. Instead of

concentrating on many things at once, try monotasking. Consider, for instance, spending time with one patient at a time instead of constantly scurrying between examination rooms and seeing several patients at once.

एक साथ कई काम करना हानिकारक है क्योंकि इससे आपका ध्यान बँट जाता है, आपको उपलब्धि का झूठा एहसास होता है और अंततः अनावश्यक तनाव उत्पन्न होता है। एक ही समय में कई चीजों पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय, एक ही काम पर ध्यान केंद्रित करने का प्रयास करें। उदाहरण के लिए, लगातार जांच कक्षों के बीच भागदौड़ करने और एक साथ कई मरीजों को देखने के बजाय, एक समय में एक ही मरीज के साथ समय बिताने पर विचार करें।

11. Advance Planning

11. अग्रिम योजना

After setting goals and prioritizing tasks, spend time planning your workload over longer periods of time. Planning for a single day is reactionary, with attention quickly gobbled up by urgent activities. Instead, experiment with weekly or monthly planning to achieve long-term goals. For instance, if you're writing a review article, submitting a grant or developing new curricula, planning over the long haul can help you get things done.

लक्ष्य निर्धारित करने और कार्यों को प्राथमिकता देने के बाद, लंबी अवधि के लिए अपने कार्यभार की योजना बनाने में समय व्यतीत करें। एक दिन की योजना बनाना तात्कालिक प्रतिक्रिया होती है, जिसमें तत्काल ध्यान अत्यावश्यक कार्यों में लग जाता है। इसके बजाय, दीर्घकालिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए साप्ताहिक या मासिक योजना बनाने का प्रयास करें। उदाहरण के लिए, यदि आप कोई समीक्षा लेख लिख रहे हैं, अनुदान के लिए आवेदन कर रहे हैं या नया पाठ्यक्रम विकसित कर रहे हैं, तो लंबी अवधि की योजना बनाने से आपको काम पूरा करने में मदद मिल सकती है।

12. Small Changes Now can Lead to Big Transformations Later

12. अभी किए गए छोटे बदलाव बाद में बड़े परिवर्तन ला सकते हैं।

Some of the readers may be familiar with the word “Kaizen” which is the Japanese word for “continual improvement” and is often used in business. It is the idea that small incremental changes to enhance efficiency can ultimately have great long-term effects. Are there any things in your practice that you can improve?

कुछ पाठक "काइज़ेन" शब्द से परिचित होंगे, जो जापानी भाषा में "निरंतर सुधार" का अर्थ है और व्यापार जगत में अक्सर प्रयोग किया जाता है। इसका मूल विचार यह है कि दक्षता बढ़ाने के लिए किए गए छोटे-छोटे बदलाव अंततः दीर्घकालिक रूप से बड़े प्रभाव डाल सकते हैं। क्या आपके कार्य में कोई ऐसी चीज़ है जिसमें आप सुधार कर सकते हैं?

How to Increase the Productivity of Your Medical Practice?

आप अपने चिकित्सा अभ्यास की उत्पादकता कैसे बढ़ा सकते हैं?

We all want our medical offices to run as efficiently and smoothly as possible. Unfortunately, there are some days that fall short from the very beginning and eventually fall apart completely. These are the days that even heavy doses of caffeine and the most motivating Muzak can’t fix. Managing your medical office efficiently maximizes productivity and creates more profitability. When your practice is truly productive, you can see fewer patients while retaining a strong bottom line. Luckily, if you feel your practice isn’t running effectively, there are some simple steps you can take to get things back on track. Here are a few strategies and daily habits that can reduce the stresses created by an unproductive office.

हम सभी चाहते हैं कि हमारा क्लिनिक कुशलतापूर्वक और सुचारू रूप से चले। दुर्भाग्य से, कुछ दिन ऐसे होते हैं जो शुरुआत से ही खराब होते हैं और अंततः पूरी तरह से बिगड़ जाते हैं। ये वे दिन होते हैं जिन्हें कैफीन की अधिक मात्रा और सबसे प्रेरणादायक संगीत भी ठीक नहीं

कर सकते। अपने क्लिनिक का कुशलतापूर्वक प्रबंधन उत्पादकता को बढ़ाता है और अधिक लाभ उत्पन्न करता है। जब आपका क्लिनिक वास्तव में उत्पादक होता है, तो आप कम रोगियों को देखकर भी अच्छा मुनाफा कमा सकते हैं। सौभाग्य से, यदि आपको लगता है कि आपका क्लिनिक प्रभावी ढंग से नहीं चल रहा है, तो कुछ सरल कदम हैं जिन्हें आप अपनाकर स्थिति को सुधार सकते हैं। यहां कुछ रणनीतियां और दैनिक आदतें दी गई हैं जो अनुत्पादक क्लिनिक के कारण होने वाले तनाव को कम कर सकती हैं।

1. Welcome New Technology

1. नई तकनीक का स्वागत है

Technology is one of the greatest tools for efficient medical practice. It can eliminate errors, improve patient access and save time. Technology now systematizes many time-consuming tasks such as appointment reminders, newsletters, follow-up care and more. However, for this to work effectively, it is critical that everyone is fully trained and mentally on board. If not used to its full advantage, technology can actually hinder productivity and slow things down.

कुशल चिकित्सा पद्धति के लिए प्रौद्योगिकी सबसे महत्वपूर्ण साधनों में से एक है। यह त्रुटियों को दूर कर सकती है, रोगियों तक पहुंच में सुधार कर सकती है और समय बचा सकती है। अब प्रौद्योगिकी कई समय लेने वाले कार्यों जैसे अपॉइंटमेंट रिमाइंडर, न्यूज़लेटर, फॉलो-अप देखभाल आदि को व्यवस्थित कर देती है। हालांकि, इसके प्रभावी ढंग से काम करने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि सभी लोग पूरी तरह से प्रशिक्षित हों और मानसिक रूप से इसके लिए तैयार हों। यदि प्रौद्योगिकी का पूर्ण उपयोग नहीं किया जाता है, तो यह वास्तव में उत्पादकता में बाधा डाल सकती है और कार्यों को धीमा कर सकती है।

2. Use an Online Scheduling Tool

2. ऑनलाइन शेड्यूलिंग टूल का उपयोग करें

Speaking of technology, now is the time to look into an online scheduling tool. It takes about 10 minutes to schedule appointments. That time adds up quickly and most offices spend way too much valuable time scheduling appointments. Utilizing an online digital scheduling tool, where patients can schedule their own appointments, will help cut back significantly on wasted time scheduling and rescheduling appointments. Use your automated newsletters as well as in-office communication to educate patients about the option to book online.

तकनीक की बात करें तो, अब ऑनलाइन अपॉइंटमेंट बुकिंग टूल पर विचार करने का समय आ गया है। अपॉइंटमेंट बुक करने में लगभग 10 मिनट लगते हैं। यह समय जल्दी ही बीत जाता है और अधिकांश क्लीनिक अपॉइंटमेंट बुक करने में अपना कीमती समय बर्बाद कर देते हैं। एक ऑनलाइन डिजिटल अपॉइंटमेंट बुकिंग टूल का उपयोग करने से, जहां मरीज़ स्वयं अपने अपॉइंटमेंट बुक कर सकते हैं, अपॉइंटमेंट बुक करने और रीशेड्यूल करने में बर्बाद होने वाले समय को काफी हद तक कम किया जा सकता है। अपने ऑटोमेटेड न्यूज़लेटर्स और क्लीनिक में संचार के माध्यम से भी मरीज़ों को ऑनलाइन बुकिंग के विकल्प के बारे में बताएं।

3. Investigate your Process

3. अपनी प्रक्रिया की जांच करें

Look into your processes and choose just one you would like to streamline. You will be more motivated to attack a problem area if you apply your focus to one small portion or practice technique and go from there. Looking at your all issues and trying to attack something major will leave you feeling overwhelmed and in the end, you may accomplish nothing at all.

अपनी प्रक्रियाओं का विश्लेषण करें और उनमें से केवल एक को चुनें जिसे आप सुव्यवस्थित करना चाहते हैं। किसी समस्या वाले क्षेत्र पर ध्यान केंद्रित करने या किसी विशेष तकनीक का

अभ्यास करने से आपको उसे हल करने की प्रेरणा अधिक मिलेगी। अपनी सभी समस्याओं को एक साथ देखने और किसी एक बड़ी समस्या को हल करने की कोशिश करने से आप अभिभूत महसूस करेंगे और अंत में हो सकता है कि आप कुछ भी हासिल न कर पाएं।

4. Plan Ahead

4. पहले से योजना बनाएं

Knowing what's coming is the key to office productivity. Look ahead at your schedule and figure out what patient information will be required and what holes need to be filled before the day has really begun. This is critical to maintaining the highest level of practice efficiency and profitability. At the end of your day, take a little bit of time to review what tomorrow holds. Evaluate and rank procedures and communications by priority. You can then determine and designate deadlines and assign tasks beforehand, which will help you and your staff. Follow your list and try to not get distracted by less important work.

आगे क्या होने वाला है, यह जानना कार्यालय की उत्पादकता की कुंजी है। अपने शेड्यूल पर एक नज़र डालें और पता लगाएँ कि मरीज़ों से संबंधित कौन सी जानकारी आवश्यक होगी और दिन शुरू होने से पहले किन कमियों को पूरा करना है। यह अभ्यास की दक्षता और लाभप्रदता के उच्चतम स्तर को बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है। दिन के अंत में, कल की योजनाओं की समीक्षा करने के लिए थोड़ा समय निकालें। प्रक्रियाओं और संचारों का मूल्यांकन करें और प्राथमिकता के अनुसार उन्हें क्रमबद्ध करें। इससे आप समय सीमा निर्धारित कर सकते हैं और कार्यों को पहले से सौंप सकते हैं, जिससे आपको और आपके कर्मचारियों को मदद मिलेगी। अपनी सूची का पालन करें और कम महत्वपूर्ण कार्यों से विचलित न होने का प्रयास करें।

5. Provide a Comfortable Reception Area

5. एक आरामदायक स्वागत क्षेत्र प्रदान करें

Sometimes, even using all of these tricks may not be enough to keep waiting times down. At the very least, make sure your waiting room provides a pleasant space for your patients. Stocking it with magazines and comfy seating, providing complimentary coffee and tea and offering free WiFi or TV entertainment can go a long way in optimizing patient satisfaction even when the wait time isn't ideal.

कभी-कभी, इन सभी उपायों को अपनाने के बाद भी प्रतीक्षा समय कम करना संभव नहीं हो पाता। कम से कम, यह सुनिश्चित करें कि आपका प्रतीक्षा कक्ष रोगियों के लिए सुखद वातावरण प्रदान करे। इसमें पत्रिकाएँ और आरामदायक बैठने की व्यवस्था करना, निःशुल्क कॉफी और चाय उपलब्ध कराना और मुफ्त वाई-फाई या टीवी मनोरंजन प्रदान करना, प्रतीक्षा समय कम होने पर भी रोगी संतुष्टि को बढ़ाने में काफी मददगार साबित हो सकता है।

6. Take Regular Feedback and Fix the Bottleneck

6. नियमित रूप से प्रतिक्रिया लें और समस्या का समाधान करें।

Regular feedback from staff members is very important. In summary, remember that you are your most important asset. You can think of yourself as a small company – You, Inc, which you need to nurture. It's no longer enough to just become a doctor and work hard anymore. You must do something you love, have outside interests, participate in your community and continue learning throughout your life. These are investments in your future, which help you lead a life full of purpose and meaning. Unfortunately, too many doctors (especially those with successful careers) have forgotten that there is more to life than just generating revenues. Finding a second source of income, which comes from something you love to do, will make life much more interesting – after all, medicine can become very monotonous if you

don’t explore new options. As you get senior, it’s the quality of your patients which counts.

कर्मचारियों से नियमित प्रतिक्रिया बहुत महत्वपूर्ण है। संक्षेप में, याद रखें कि आप स्वयं अपनी सबसे महत्वपूर्ण संपत्ति हैं। आप स्वयं को एक छोटी कंपनी - 'यू, इंक' - की तरह समझ सकते हैं, जिसे आपको पोषित करने की आवश्यकता है। केवल डॉक्टर बनना और कड़ी मेहनत करना अब पर्याप्त नहीं है। आपको कुछ ऐसा करना चाहिए जो आपको पसंद हो, आपकी अन्य रुचियां भी होनी चाहिए, अपने समुदाय में सक्रिय रूप से भाग लेना चाहिए और जीवन भर सीखते रहना चाहिए। ये आपके भविष्य में निवेश हैं, जो आपको उद्देश्यपूर्ण और सार्थक जीवन जीने में मदद करते हैं। दुर्भाग्य से, बहुत से डॉक्टर (विशेषकर सफल करियर वाले) यह भूल गए हैं कि जीवन में केवल आय अर्जित करने से कहीं अधिक कुछ है। आय का दूसरा स्रोत खोजना, जो आपके पसंदीदा काम से आता हो, जीवन को और अधिक रोचक बना देगा - आखिरकार, यदि आप नए विकल्पों की खोज नहीं करते हैं तो चिकित्सा बहुत नीरस हो सकती है। जैसे-जैसे आप वरिष्ठ होते जाते हैं, आपके रोगियों की गुणवत्ता ही मायने रखती है।

Finding a mentor who can give you the benefit of his experience can also help you achieve your goals. This is why every athlete has a coach – to drive them, to make suggestions, to help encourage them to do their best. Coaches know exactly how to get their “stars” to work a little harder, to stretch their horizons, to try things that they ordinarily wouldn’t have tried if they were left on their own. Many doctors hate the business side of the practice, but that is exactly where profits are made or lost! So, what’s a doctor to do? Simple -put a knowledgeable coach on your success team and maybe you’ll win the Olympics of success in practice! How do you find such a coach? If you have a friend or relative who is a successful businessman, ask him for help. Many successful people are very happy to share their secrets of success with others. Another useful source is your patients. Pick your most successful patient and ask for help. Most patients are more than happy to help their doctors!

एक ऐसा मार्गदर्शक ढूंढना जो आपको अपने अनुभव का लाभ दे सके, आपके लक्ष्यों को प्राप्त करने में भी सहायक हो सकता है। यही कारण है कि हर एथलीट का एक कोच होता है - उन्हें प्रेरित करने के लिए, सुझाव देने के लिए, और उन्हें अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए। कोच अच्छी तरह जानते हैं कि अपने "सितारों" से और अधिक मेहनत कैसे करवाई जाए, उनके क्षितिज को कैसे विस्तारित किया जाए, और उन्हें उन चीजों को आज़माने के लिए कैसे प्रेरित किया जाए जो वे आमतौर पर अपने दम पर नहीं करते। कई डॉक्टर अपने पेशे के व्यावसायिक पक्ष से नफरत करते हैं, लेकिन मुनाफा यहीं से बनता या बिगड़ता है! तो, एक डॉक्टर क्या करे? सरल - अपनी सफलता की टीम में एक जानकार कोच को शामिल करें और शायद आप अपने पेशे में सफलता की ओलंपिक जीत लें! आप ऐसा कोच कैसे ढूंढ सकते हैं? यदि आपका कोई मित्र या रिश्तेदार सफल व्यवसायी है, तो उससे मदद मांगें। कई सफल लोग दूसरों के साथ अपनी सफलता के रहस्य साझा करने में बहुत प्रसन्न होते हैं। एक अन्य उपयोगी स्रोत आपके मरीज हैं। अपने सबसे सफल मरीज को चुनें और उससे मदद मांगें। अधिकांश मरीज अपने डॉक्टरों की मदद करने में बहुत प्रसन्न होते हैं!

In his book, *Finding Your Niche*, Laurence Pino suggests trying this exercise. *“Visualize your own funeral. There will be four speakers at the service: a family member, a friend, a colleague, and an associate from your community. What would you like these speakers to say about you and your life?”* This might seem a morbid thought to some, but it’s worth considering Pino’s point. What exactly is it that you hope to accomplish in your lifetime? You then need to plan your life so that you can achieve these goals. Planning backward works much better than stepping forward into the unknown. If you plan well, you can lead a life that you can look back upon with pride and joy.

लॉरेंस पिनो अपनी किताब 'फाइंडिंग योर नीश' में इस अभ्यास को आज़माने का सुझाव देते हैं। “अपने अंतिम संस्कार की कल्पना कीजिए। वहां चार वक्ता होंगे: परिवार का एक सदस्य, एक मित्र, एक सहकर्मी और आपके समुदाय का एक साथी। आप चाहेंगे कि ये वक्ता आपके और आपके जीवन के बारे में क्या कहें?” कुछ लोगों को यह विचार निराशाजनक लग सकता

है, लेकिन पिनो के इस विचार पर गौर करना ज़रूरी है। आप अपने जीवनकाल में वास्तव में क्या हासिल करना चाहते हैं? फिर आपको अपने जीवन की योजना इस तरह बनानी होगी जिससे आप इन लक्ष्यों को प्राप्त कर सकें। अज्ञात में आगे बढ़ने की बजाय पीछे मुड़कर योजना बनाना कहीं बेहतर होता है। अगर आप अच्छी योजना बनाते हैं, तो आप ऐसा जीवन जी सकते हैं जिस पर आप गर्व और खुशी से पीछे मुड़कर देख सकें।

Take Home Message:

मुख्य संदेश:

➢ Increase productivity by delegating well and minimizing digital distractions.

➢ कार्यों को सही ढंग से सौंपकर और डिजिटल माध्यमों से होने वाले व्यवधानों को कम करके उत्पादकता बढ़ाएं।

➢ Manage your time by using tried and tested techniques such as the pomodoro method.

➢ पोमोडोरो विधि जैसी आजमाई हुई और सिद्ध तकनीकों का उपयोग करके अपने समय का प्रबंधन करें।

➢ Focus on one task at a time and take short breaks to prevent a burnout.

➢ एक समय में एक ही काम पर ध्यान केंद्रित करें और थकान से बचने के लिए बीच-बीच में छोटे-छोटे ब्रेक लें।

➢ Plan ahead by creating a priority list and setting deadlines.

➢ प्राथमिकता सूची बनाकर और समय सीमा निर्धारित करके पहले से योजना बनाएं।

➢ Use advanced medical tools and administration software to streamline paperwork and overall operations.

- कागजी कार्रवाई और समग्र संचालन को सुव्यवस्थित करने के लिए उन्नत चिकित्सा उपकरणों और प्रशासनिक सॉफ्टवेयर का उपयोग करें।
- Accept and adjust your plans according to feedback and complaints.
- प्रतिक्रियाओं और शिकायतों के आधार पर अपनी योजनाओं को स्वीकार करें और उनमें बदलाव करें।

Chapter 34

अध्याय 34

How to Create a Powerful Brand as a Doctor and

एक डॉक्टर के रूप में एक शक्तिशाली ब्रांड कैसे बनाएं और

for Your Medical Practice?

क्या यह आपके चिकित्सा अभ्यास के लिए है?

"Your time is limited, so don't waste it living someone else's life."

आपका समय सीमित है, इसलिए इसे किसी और की जिंदगी जीने में बर्बाद न करें।

-Steve Jobs

-स्टीव जॉब्स

Every successful business, including the medical practice, benefits from having a strong brand image (Figure 34.1). The American Marketing Association (AMA) defines a brand as a name, term, sign, symbol or design or a group of sellers and to differentiate them from those of other sellers. A brand is a particular identity or image that's regarded as useful or valuable. And a brand's identity is how a business wants to be perceived by its customers or audience. A brand consists of many factors — the person or company's name (think McDonald's), its logo, a person's website colors and font, overall reputation and even style. When we think of a brand, we usually think of companies such as Apple, Pepsi or Coca-Cola with their recognizable logos and colors. We may also think about pop singer celebrities, such as Michael Jackson and Elvis Presley, who all have large-scale exposure and garner massive attention.

चिकित्सा क्षेत्र सहित हर सफल व्यवसाय को एक मजबूत ब्रांड छवि से लाभ होता है (चित्र 34.1)। अमेरिकन मार्केटिंग एसोसिएशन (एएमए) ब्रांड को एक नाम, शब्द, चिह्न, प्रतीक या डिज़ाइन या विक्रेताओं के समूह के रूप में परिभाषित करता है, जो उन्हें अन्य विक्रेताओं से अलग करता है। ब्रांड एक विशिष्ट पहचान या छवि है जिसे उपयोगी या मूल्यवान माना जाता है। और ब्रांड की पहचान यह है कि कोई व्यवसाय अपने ग्राहकों या दर्शकों द्वारा कैसे देखा जाना चाहता है। एक ब्रांड में कई कारक शामिल होते हैं - व्यक्ति या कंपनी का नाम (जैसे मैकडॉनल्ड्स), उसका लोगो, व्यक्ति की वेबसाइट के रंग और फ़ॉन्ट, समग्र प्रतिष्ठा और यहां तक कि शैली भी। जब हम किसी ब्रांड के बारे में सोचते हैं, तो आमतौर पर हमारे दिमाग में एप्पल, पेप्सी या कोका-कोला जैसी कंपनियां आती हैं जिनके लोगो और रंग आसानी से पहचाने जा सकते हैं। हम माइकल जैक्सन और एल्विस प्रेस्ली जैसे मशहूर गायकों के बारे में भी सोच सकते हैं, जिनकी व्यापक लोकप्रियता है और जो भारी ध्यान आकर्षित करते हैं।

Figure 34.1: Logos of some of the best-known brands in health care

चित्र 34.1: स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र के कुछ सबसे प्रसिद्ध ब्रांडों के लोगो

If you're a medical student, a resident or a consultant— you can't create a brand, can you? Yes, you can! But how? Your brand is how you uniquely and intentionally present yourself to your audience, whoever that may be at various stages in your medical career.

यदि आप मेडिकल छात्र हैं, रेजिडेंट हैं या कंसल्टेंट हैं— तो आप ब्रांड नहीं बना सकते, है ना? जी हाँ, आप बना सकते हैं! लेकिन कैसे? आपका ब्रांड वह तरीका है जिससे आप अपने दर्शकों के सामने खुद को विशिष्ट और सोच-समझकर प्रस्तुत करते हैं, चाहे वे आपके मेडिकल करियर के विभिन्न चरणों में कोई भी हों।

As a premedical student applying to medical school, the most successful candidates figure out their brand and "sell it" to the admissions committee: that of a hard-working, dedicated, well-rounded student who will make a competent doctor. They do so by volunteering, taking on leadership positions, earning consistently high grades — basically, creating the brand of the ideal candidate that admission offices are looking for and presenting that in a clear, succinct way.

मेडिकल स्कूल में दाखिले के लिए आवेदन करने वाले प्रीमेडिकल छात्र सबसे सफल उम्मीदवार अपनी छवि बनाते हैं और उसे प्रवेश समिति के सामने प्रस्तुत करते हैं: एक मेहनती, समर्पित और बहुमुखी प्रतिभा से संपन्न छात्र जो एक सक्षम डॉक्टर बनेगा। वे स्वयंसेवा करके, नेतृत्व की भूमिकाएँ निभाकर, लगातार उच्च अंक प्राप्त करके ऐसा करते हैं — मूल रूप से, वे एक आदर्श उम्मीदवार की छवि बनाते हैं जिसकी प्रवेश कार्यालय तलाश कर रहे हैं और उसे स्पष्ट और संक्षिप्त तरीके से प्रस्तुत करते हैं।

The same applies to a medical student looking to become a resident, a resident physician looking for his or her first job or the consultant doctor starting a new practice … you are a brand. Whether you work to refine that brand is up to you.

यही बात मेडिकल छात्र पर भी लागू होती है जो रेजिडेंट बनना चाहता है, रेजिडेंट डॉक्टर पर जो अपनी पहली नौकरी की तलाश में है या कंसल्टेंट डॉक्टर पर जो नया क्लिनिक शुरू कर रहा है... आप एक ब्रांड हैं। उस ब्रांड को निखारने के लिए काम करना है या नहीं, यह आप पर निर्भर करता है।

Most of the choices we make as customers are based on effective branding. In most cases, we tend to go with brands we can relate to or associate with quality. Developing a brand is a critical component of your marketing strategy. A brand defines the core values of a business and promises a unique experience for the customers who connect to that brand.

ग्राहक के रूप में हम जो भी निर्णय लेते हैं, उनमें से अधिकांश प्रभावी ब्रांडिंग पर आधारित होते हैं। अधिकतर मामलों में, हम उन ब्रांडों को चुनते हैं जिनसे हम जुड़ाव महसूस करते हैं या जिन्हें हम गुणवत्ता से जोड़ते हैं। ब्रांड का विकास आपकी मार्केटिंग रणनीति का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। एक ब्रांड किसी व्यवसाय के मूल मूल्यों को परिभाषित करता है और उस ब्रांड से जुड़ने वाले ग्राहकों को एक अनूठा अनुभव प्रदान करने का वादा करता है।

When you hear the word “branding,” your first thought may be a logo or an advertisement. However, branding is much more than that. Your brand defines your business as a whole. Branding is the association that is attached to a business and its customers. The ultimate goal behind every branding exercise is to get potential customers to know, like and trust your business so that when the need for your product arises, they think of your business first.

जब आप "ब्रांडिंग" शब्द सुनते हैं, तो आपके दिमाग में सबसे पहले लोगो या विज्ञापन का ख्याल आता है। लेकिन ब्रांडिंग इससे कहीं बढ़कर है। आपका ब्रांड आपके पूरे व्यवसाय को परिभाषित करता है। ब्रांडिंग किसी व्यवसाय और उसके ग्राहकों के बीच का जुड़ाव है। हर ब्रांडिंग प्रयास का अंतिम लक्ष्य संभावित ग्राहकों को आपके व्यवसाय से परिचित कराना, उन्हें

पसंद करवाना और उन पर भरोसा दिलाना है, ताकि जब उन्हें आपके उत्पाद की आवश्यकता हो, तो वे सबसे पहले आपके व्यवसाय के बारे में सोचें।

Your medical practice is a business too and in order to grow, it needs branding. In fact, if you do not focus on building a unique brand, your patients will create it for you and it may not be the way you wanted it to be. For your medical practice, the brand is something your patients feel, hear or see when they visit your office, interact with you or deal with your staff. It includes your office décor and the usability of your website. It also includes the promotional material you provide to patients, such as brochures, leaflets, etc.

आपका क्लिनिक भी एक व्यवसाय है और इसे आगे बढ़ाने के लिए ब्रांडिंग की आवश्यकता होती है। वास्तव में, यदि आप एक विशिष्ट ब्रांड बनाने पर ध्यान नहीं देंगे, तो आपके मरीज़ ही आपके लिए ब्रांड बना देंगे और हो सकता है कि वह वैसा न हो जैसा आप चाहते थे। आपके क्लिनिक के लिए, ब्रांड वह है जिसे आपके मरीज़ आपके क्लिनिक में आने पर, आपसे बातचीत करने पर या आपके कर्मचारियों से संपर्क करने पर महसूस करते हैं, सुनते हैं या देखते हैं। इसमें आपके क्लिनिक की सजावट और आपकी वेबसाइट की उपयोगिता शामिल है। इसमें आपके द्वारा मरीज़ों को प्रदान की जाने वाली प्रचार सामग्री, जैसे ब्रोशर, लीफलेट आदि भी शामिल हैं।

Why is Branding Important for your Medical Practice?

आपके मेडिकल प्रैक्टिस के लिए ब्रांडिंग क्यों महत्वपूर्ण है?

Simply because your brand is your reputation. All businesses benefit from great branding, but it is more critical in health care. Why? Because the decisions we make concerning our health are the most significant. You will buy a couple of tacos from a vendor you hardly know, but cardiac surgery? No. You must trust your health care providers, whether you know them or not.

क्योंकि आपका ब्रांड ही आपकी प्रतिष्ठा है। सभी व्यवसायों को बेहतरीन ब्रांडिंग से लाभ होता है, लेकिन स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र में यह और भी महत्वपूर्ण है। क्यों? क्योंकि हमारे स्वास्थ्य से जुड़े निर्णय सबसे अहम होते हैं। आप किसी अनजान विक्रेता से दो-चार टैकोस खरीद लेंगे, लेकिन हृदय शल्य चिकित्सा? नहीं। आपको अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं पर भरोसा करना ही होगा, चाहे आप उन्हें जानते हों या नहीं।

In this always-plugged-in era, if you need a reputation for your practice, then you need branding too. Why? Because like other businesses, doctors are providing a service too. When a patient hears your name, what do you hope he or she says about your practice? Branding will not only differentiate your practice from your competitors but will also instill trust and confidence in your patients. Active branding is necessary to ensure your medical practice is perceived well by your patients.

आज के इस हमेशा जुड़े रहने वाले युग में, यदि आप अपने क्लिनिक की प्रतिष्ठा बढ़ाना चाहते हैं, तो ब्रांडिंग भी आवश्यक है। क्यों? क्योंकि अन्य व्यवसायों की तरह, डॉक्टर भी एक सेवा प्रदान कर रहे हैं। जब कोई मरीज़ आपका नाम सुनता है, तो आप क्या उम्मीद करते हैं कि वह आपके क्लिनिक के बारे में क्या सोचेगा? ब्रांडिंग न केवल आपके क्लिनिक को प्रतिस्पर्धियों से अलग करेगी, बल्कि आपके मरीज़ों में विश्वास और भरोसा भी पैदा करेगी। सक्रिय ब्रांडिंग यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि आपके मरीज़ आपके क्लिनिक को अच्छी नज़र से देखें।

However, branding does not stop at establishing an identity. Ensuring consistency throughout all correspondence will increase brand awareness and eventually brand recognition. When patients see such consistency, their confidence and trust in your practice and services will begin to grow. Your practice will become more personable, which will result in happy and loyal patients who will want to come back to your practice.

हालांकि, ब्रांडिंग का मतलब सिर्फ पहचान स्थापित करना ही नहीं है। सभी पत्राचार में एकरूपता बनाए रखने से ब्रांड के प्रति जागरूकता बढ़ेगी और अंततः ब्रांड की पहचान भी बढ़ेगी। जब मरीज़ों को ऐसी एकरूपता दिखाई देगी, तो आपके क्लिनिक और सेवाओं पर उनका भरोसा और विश्वास बढ़ने लगेगा। आपका क्लिनिक अधिक व्यक्तिगत और भरोसेमंद बनेगा, जिसके परिणामस्वरूप खुश और वफादार मरीज़ मिलेंगे जो बार-बार आपके पास आना चाहेंगे।

Establishing a brand will help propel you forward with the same uniqueness you handle your patients.

एक ब्रांड स्थापित करने से आपको उसी विशिष्टता के साथ आगे बढ़ने में मदद मिलेगी, जिस विशिष्टता के साथ आप अपने मरीजों का इलाज करते हैं।

How do you Brand your Medical Practice?

आप अपने मेडिकल प्रैक्टिस की ब्रांडिंग कैसे करते हैं?

When you think of branding, you probably imagine a business logo, vision and mission statements and promotional material. While these items should be a part of your overall branding strategy, they are not the only elements you should focus on if you want to create an effective brand for your practice. Instead, you must ask yourself, “What sets my practice apart from other medical facilities? Do I have any specialty?

जब आप ब्रांडिंग के बारे में सोचते हैं, तो शायद आपके दिमाग में एक व्यावसायिक लोगो, विज़न और मिशन स्टेटमेंट और प्रचार सामग्री आती है। हालांकि ये चीज़ें आपकी समग्र ब्रांडिंग रणनीति का हिस्सा होनी चाहिए, लेकिन अगर आप अपने क्लिनिक के लिए एक प्रभावी ब्रांड बनाना चाहते हैं, तो केवल इन्हीं पर ध्यान केंद्रित करना ज़रूरी नहीं है। इसके बजाय, आपको खुद से पूछना चाहिए, "मेरा क्लिनिक अन्य चिकित्सा सुविधाओं से किस प्रकार अलग है? क्या मेरी कोई विशेष विशेषज्ञता है?"

Do I use any specific treatment techniques that result in higher success rates than others?" These things can set you apart from other physicians. You must find ways to incorporate a unique value proposition (USP) as this will strengthen your brand identity.

क्या मैं ऐसी कोई विशेष उपचार तकनीक अपनाता हूँ जिससे दूसरों की तुलना में सफलता दर अधिक हो? ये बातें आपको अन्य चिकित्सकों से अलग कर सकती हैं। आपको एक विशिष्ट मूल्य प्रस्ताव (यूएसपी) को शामिल करने के तरीके खोजने होंगे, क्योंकि इससे आपकी ब्रांड पहचान मजबूत होगी।

How to Create a Branding Strategy for your Medical Practice?

अपने मेडिकल प्रैक्टिस के लिए ब्रांडिंग रणनीति कैसे बनाएं?

• **Identify your USP:** To be successful in today's competitive landscape,

• अपनी विशिष्ट विशेषज्ञता (यूएसपी) की पहचान करें: आज के प्रतिस्पर्धी माहौल में सफल होने के लिए,

you must give patients a unique reason to choose you over your

आपको मरीजों को आपके बजाय आपको चुनने का एक अनूठा कारण देना होगा।

competition. Identifying your USP is one of the most crucial factors in branding your medical practice. Your USP gives you an edge and sets you apart from your competitors. You should take a step back and analyze what positive attributes you have within your practice that are working in your favor. Now, think of ways you can promote these attributes into the consciousness of your patients.

प्रतिस्पर्धा। अपनी चिकित्सा पद्धति की ब्रांडिंग में अपनी विशिष्ट पहचान (यूएसपी) की पहचान करना सबसे महत्वपूर्ण कारकों में से एक है। आपकी यूएसपी आपको बढ़त देती है और आपको अपने प्रतिस्पर्धियों से अलग करती है। आपको एक कदम पीछे हटकर यह

विश्लेषण करना चाहिए कि आपकी चिकित्सा पद्धति में कौन से सकारात्मक गुण हैं जो आपके पक्ष में काम कर रहे हैं। अब, उन तरीकों के बारे में सोचें जिनसे आप इन गुणों को अपने रोगियों के बीच प्रचारित कर सकें।

- **Define your Target Audience:** The demographics of your target audience
- अपने लक्षित दर्शकों को परिभाषित करें: अपने लक्षित दर्शकों की जनसांख्यिकी का विश्लेषण करें।

can help you create an effective branding strategy that will catch the attention of prospects within that demographic. You may need to research in order to understand what factors drive patients to select a medical practice over its competitors in your area. Once you have your target audience identified, direct your branding efforts toward addressing their pain points.

इससे आपको एक प्रभावी ब्रांडिंग रणनीति बनाने में मदद मिल सकती है जो उस जनसांख्यिकी के संभावित ग्राहकों का ध्यान आकर्षित करेगी। आपको यह समझने के लिए शोध करने की आवश्यकता हो सकती है कि आपके क्षेत्र में कौन से कारक रोगियों को प्रतिस्पर्धियों की तुलना में किसी विशेष चिकित्सा केंद्र को चुनने के लिए प्रेरित करते हैं। एक बार जब आप अपने लक्षित दर्शकों की पहचान कर लेते हैं, तो अपने ब्रांडिंग प्रयासों को उनकी समस्याओं को हल करने की दिशा में निर्देशित करें।

- **Create Visual Branding Elements:** Visual marketing elements such as a
- विजुअल ब्रांडिंग तत्व बनाएं: विजुअल मार्केटिंग तत्व जैसे कि

logo and tagline are an important part of your branding strategy. These visual elements must convey the same feeling that you want patients to experience when they come into your office. For beginners, your practice should have a logo that you can use on your website, business cards, brochures and any other promotional materials.

लोगो और टैगलाइन आपकी ब्रांडिंग रणनीति का एक महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। ये दृश्य तत्व वही भावना व्यक्त करने चाहिए जो आप चाहते हैं कि आपके क्लिनिक में आने पर मरीज़ों को महसूस हो। शुरुआत करने वालों के लिए, आपके क्लिनिक का एक लोगो होना चाहिए जिसका उपयोग आप अपनी वेबसाइट, बिजनेस कार्ड, ब्रोशर और अन्य प्रचार सामग्री पर कर सकें।

- **Use SEO to Drive Traffic to your Website: Your branding strategy will**
- अपनी वेबसाइट पर ट्रैफ़िक बढ़ाने के लिए SEO का उपयोग करें: आपकी ब्रांडिंग रणनीति

not be able to work its magic unless potential and existing patients can find you online. Including relevant keywords in the website content is one of the best ways to ensure your brand remains on the top of search engine results. You can use keywords or phrases directly on your web pages or your blog.

जब तक संभावित और मौजूदा मरीज़ आपको ऑनलाइन नहीं ढूंढ पाते, तब तक आपकी सेवा अपना जादू नहीं दिखा पाएगी। वेबसाइट की सामग्री में प्रासंगिक कीवर्ड शामिल करना यह सुनिश्चित करने का एक बेहतरीन तरीका है कि आपका ब्रांड सर्च इंजन परिणामों में शीर्ष पर बना रहे। आप कीवर्ड या वाक्यांशों का उपयोग सीधे अपने वेब पेजों या ब्लॉग पर कर सकते हैं।

- **Build a Strong Online Presence:** Your branding strategy depends on
- एक सशक्त ऑनलाइन उपस्थिति बनाएं: आपकी ब्रांडिंग रणनीति इस पर निर्भर करती है

your ability to create a solid online presence across all media. You must utilize a consistent tone of voice and carefully selected text to portray your medical practice in the best light. Your message should represent your practice as a reliable and dependable medical facility that provides a positive experience for every phase of the patient's journey. You can leverage social media platforms to interact with your patients and portray your practice as an industry leader.

सभी मीडिया प्लेटफॉर्म्स पर एक सशक्त ऑनलाइन उपस्थिति बनाने की आपकी क्षमता महत्वपूर्ण है। आपको अपनी चिकित्सा पद्धति को सर्वोत्तम रूप में प्रस्तुत करने के लिए एक सुसंगत लहजे और सावधानीपूर्वक चयनित पाठ का उपयोग करना चाहिए। आपका संदेश आपकी चिकित्सा पद्धति को एक विश्वसनीय और भरोसेमंद चिकित्सा सुविधा के रूप में प्रस्तुत करना चाहिए जो रोगी की हर अवस्था में सकारात्मक अनुभव प्रदान करती है। आप अपने रोगियों से संवाद करने और अपनी चिकित्सा पद्धति को उद्योग में अग्रणी के रूप में प्रस्तुत करने के लिए सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म्स का उपयोग कर सकते हैं।

- **Communicate your USP to Patients:** Now it is time to deliver your

- अपने विशिष्ट उत्पाद/विशेषता (USP) को रोगियों तक पहुंचाएं: अब समय आ गया है कि आप इसे रोगियों तक पहुंचाएं।

message and USP to your target audience. This process involves intricately weaving your USP with text and visuals throughout your online and traditional marketing campaigns. Now take a step back, look at your

अपने लक्षित दर्शकों तक अपना संदेश और यूएसपी पहुंचाएं। इस प्रक्रिया में, अपने यूएसपी को टेक्स्ट और विज़ुअल के साथ ऑनलाइन और पारंपरिक मार्केटिंग अभियानों में बारीकी से पिरोना शामिल है। अब एक कदम पीछे हटकर देखें।

practice website and ask yourself, “Does this convey what I want it to?” If the answer is no, it is time to go back to the storyboard.

वेबसाइट का अभ्यास करें और खुद से पूछें, "क्या यह वह संदेश दे रही है जो मैं देना चाहता हूं?" यदि उत्तर नहीं है, तो स्टोरीबोर्ड पर वापस जाने का समय आ गया है।

- **Position your Brand as an Industry Leader: Strong branding helps raise**

- अपने ब्रांड को उद्योग जगत में अग्रणी के रूप में स्थापित करें: मजबूत ब्रांडिंग से बिक्री बढ़ाने में मदद मिलती है।

your practice above the competition by highlighting your USP. With time, current and potential patients will gravitate toward your practice's presence upon encountering advertisements from your team. You should continue maintaining your website and social media accounts to help your practice attract new patients and retain existing ones.

अपनी विशिष्ट विशेषज्ञता (USP) को उजागर करके अपने क्लिनिक को प्रतिस्पर्धियों से अलग बनाएं। समय के साथ, मौजूदा और संभावित मरीज़ आपकी टीम के विज्ञापनों को देखकर आपके क्लिनिक की ओर आकर्षित होंगे। नए मरीज़ों को आकर्षित करने और मौजूदा मरीज़ों को बनाए रखने के लिए आपको अपनी वेबसाइट और सोशल मीडिया अकाउंट्स को नियमित रूप से अपडेट करते रहना चाहिए।

• **Monitor Patient Experience:** All of the elements stated above tie into the

• रोगी के अनुभव की निगरानी करें: ऊपर बताए गए सभी तत्व आपस में जुड़े हुए हैं।

patient experience. You might be doing your best to foster your brand, but your brand image ultimately depends on how your patients feel and how they perceive your practice. If you are failing to give them the experience they expect, you are downgrading your brand. Instead of guessing or assuming what your patients want, just ask them. You can request them to fill out a patient satisfaction survey after the appointment and monitor online reviews on sites like Google. Online reviews and patient surveys will give you a better idea of what patients want and whether you are on the right track.

मरीज का अनुभव। आप अपने ब्रांड को बेहतर बनाने के लिए हर संभव प्रयास कर रहे होंगे, लेकिन आपकी ब्रांड छवि अंततः इस बात पर निर्भर करती है कि आपके मरीज कैसा महसूस करते हैं और वे आपके क्लिनिक को कैसे देखते हैं। यदि आप उन्हें उनकी अपेक्षा के अनुरूप अनुभव नहीं दे पा रहे हैं, तो आप अपने ब्रांड की छवि खराब कर रहे हैं। अपने मरीजों की इच्छाओं का अनुमान लगाने या उन्हें मान लेने के बजाय, उनसे सीधे पूछें। आप उनसे

अपॉइंटमेंट के बाद मरीज संतुष्टि सर्वेक्षण भरने का अनुरोध कर सकते हैं और Google जैसी साइटों पर ऑनलाइन समीक्षाओं पर नज़र रख सकते हैं। ऑनलाइन समीक्षाएं और मरीज सर्वेक्षण आपको बेहतर तरीके से यह समझने में मदद करेंगे कि मरीज क्या चाहते हैं और क्या आप सही दिशा में आगे बढ़ रहे हैं।

Delivery of Services:

सेवाओं की डिलीवरी:

Once you have successfully positioned your brand, you will need to deliver on your promises every single day and not just in your promotional messages. Remember, your brand is an aggregate of what your patients experience with your practice, which is larger than your mission or vision statements. To put it differently, you can only position your practice, but your brand is essentially an emotional response you are working to establish.

एक बार जब आप अपने ब्रांड को सफलतापूर्वक स्थापित कर लेते हैं, तो आपको अपने वादों को हर दिन पूरा करना होगा, न कि केवल प्रचार संदेशों में। याद रखें, आपका ब्रांड आपके मरीजों के आपके क्लिनिक के साथ अनुभव का समग्र रूप है, जो आपके मिशन या विज़न स्टेटमेंट से कहीं अधिक व्यापक है। दूसरे शब्दों में, आप केवल अपने क्लिनिक को स्थापित कर सकते हैं, लेकिन आपका ब्रांड मूल रूप से एक भावनात्मक प्रतिक्रिया है जिसे आप स्थापित करने का प्रयास कर रहे हैं।

When looking to build your brand, you have to make sure that every element of your branding strategy is closely tied up – the way your phone is answered, appointment times, waiting room décor, bedside manners of your staff, technology, location, parking, treatments that you promote and much more. If you aim to be the “leading health care provider in town,” you cannot afford to have substandard facilities and long waiting hours. It is possible to create the brand you want for your practice, but only if you remain consistent in your

efforts. It is going to require hard work and dedication, but the result will be in the form of an established brand that your patients have confidence in.

अपना ब्रांड बनाने के लिए, आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपकी ब्रांडिंग रणनीति का हर पहलू आपस में जुड़ा हो – फ़ोन का जवाब देने का तरीका, अपॉइंटमेंट का समय, वेटिंग रूम की सजावट, कर्मचारियों का व्यवहार, तकनीक, स्थान, पार्किंग, आपके द्वारा प्रचारित उपचार और भी बहुत कुछ। यदि आप "शहर के अग्रणी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता" बनना चाहते हैं, तो आप घटिया सुविधाओं और लंबे प्रतीक्षा समय को बर्दाश्त नहीं कर सकते। आप अपने क्लिनिक के लिए मनचाहा ब्रांड बना सकते हैं, लेकिन इसके लिए आपको निरंतर प्रयास करने होंगे। इसके लिए कड़ी मेहनत और समर्पण की आवश्यकता होगी, लेकिन परिणाम स्वरूप एक स्थापित ब्रांड बनेगा जिस पर आपके मरीज़ों को भरोसा होगा।

Your brand is a unique entity that makes an unspoken promise about the quality of care that can be expected from your practice. You will be able to create a strong brand when you choose to promote a facility or feature that makes you different from others. So, call your team and embrace the creative ways your employees can come together to nurture your brand. Keep the quality consistent and patients will happily spread kind words about your brand.

आपका ब्रांड एक अनूठी पहचान है जो आपके क्लिनिक से मिलने वाली गुणवत्तापूर्ण देखभाल के बारे में एक अनकहा वादा करता है। आप एक मजबूत ब्रांड तभी बना सकते हैं जब आप ऐसी सुविधा या विशेषता को बढ़ावा दें जो आपको दूसरों से अलग बनाती हो। इसलिए, अपनी टीम को बुलाएँ और उन रचनात्मक तरीकों को अपनाएँ जिनसे आपके कर्मचारी मिलकर आपके ब्रांड को निखार सकें। गुणवत्ता को निरंतर बनाए रखें और मरीज़ खुशी-खुशी आपके ब्रांड की प्रशंसा करेंगे।

Take-Home Message:

मुख्य संदेश:

➢ The secrets of my successful medical practice as well as branding, include a smile. Many doctors walk around with a frown.

➢ मेरी सफल चिकित्सा पद्धति और ब्रांडिंग के रहस्यों में एक मुस्कान शामिल है। कई डॉक्टर तो हमेशा frowning चेहरे के साथ घूमते रहते हैं।

➢ Be consistent. Return every phone call in a timely fashion.

➢ नियमित रहें। हर फोन कॉल का समय पर जवाब दें।

➢ View everyone as a potential patient. Communicate your USPs to the patient.

➢ हर किसी को संभावित रोगी के रूप में देखें। रोगी को अपनी विशिष्ट विशेषताओं (USPs) के बारे में बताएं।

➢ Monitor patient experience.

➢ रोगी के अनुभव की निगरानी करें।

Chapter 35

अध्याय 35

How to Deal with Professional Envy during the

पेशेवर ईर्ष्या से कैसे निपटें

Medical Career?

चिकित्सा क्षेत्र में करियर?

"Success makes so many people hate you. I wish it wasn't that way. It would

"सफलता मिलने पर बहुत से लोग आपसे नफरत करने लगते हैं। काश ऐसा न होता। ऐसा होता तो..."

be wonderful to enjoy success without seeing envy in the eyes of those around

अपने आस-पास के लोगों की आँखों में ईर्ष्या देखे बिना सफलता का आनंद लेना कितना अद्भुत होगा!

you."

आप।"

- Marilyn Monroe

- मेरिलिन मन्त्रो

Medical professionals, all over the world, are exposed to competition from their early years. Medical students deal with Jealousy, Envy and Disgust because of the competitive nature of this profession. Among all the variables influencing a medical student's health and well-being, competition holds the utmost importance.

विश्वभर में चिकित्सा पेशेवरों को अपने शुरुआती वर्षों से ही प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ता है। इस पेशे की प्रतिस्पर्धी प्रकृति के कारण चिकित्सा छात्र ईर्ष्या, जलन और घृणा जैसी भावनाओं से जूझते हैं। चिकित्सा छात्र के स्वास्थ्य और कल्याण को प्रभावित करने वाले सभी कारकों में प्रतिस्पर्धा का सबसे अधिक महत्व है।

Competition within the society was first discussed by Charles Darwin when he introduced the phrase 'survival of the fittest'. He observed that living in the same environment and sharing the same resources leads to conflicts. Living organisms (including humans) become hostile when the resources are scarce.

समाज में प्रतिस्पर्धा की चर्चा सबसे पहले चार्ल्स डार्विन ने की थी, जब उन्होंने 'योग्यतम की उत्तरजीविता' का सिद्धांत प्रस्तुत किया था। उन्होंने देखा कि एक ही वातावरण में रहना और समान संसाधनों को साझा करना संघर्षों को जन्म देता है। संसाधन कम होने पर जीव (मनुष्यों सहित) एक-दूसरे के प्रति शत्रुतापूर्ण हो जाते हैं।

These days, resources have turned into rewards (i.e. good grades, qualifications, salary, and promotions). We live in a world where these merits become an indicator of personal and professional success.

आजकल, संसाधन पुरस्कारों में तब्दील हो गए हैं (यानी अच्छे अंक, योग्यताएं, वेतन और पदोन्नति)। हम एक ऐसी दुनिया में रहते हैं जहाँ ये गुण व्यक्तिगत और व्यावसायिक सफलता के सूचक बन गए हैं।

Envy and jealousy are negative feelings. They develop when one does not like another person's achievement or may want what they possess. These feelings emerge due to a superiority complex, ego issues, or some deep-rooted insecurity. Envy has always been present, in literature, historical texts, cultures, and even amidst colleagues. One can find it in almost all professions, even more frequently amongst surgeons.

ईर्ष्या और जलन नकारात्मक भावनाएँ हैं। ये तब उत्पन्न होती हैं जब किसी को दूसरे व्यक्ति की उपलब्धि पसंद नहीं आती या वह उसके पास मौजूद चीज़ों को पाना चाहता है। ये भावनाएँ श्रेष्ठता की भावना, अहंकार या किसी गहरी असुरक्षा के कारण पैदा होती हैं। ईर्ष्या साहित्य, ऐतिहासिक ग्रंथों, संस्कृतियों और यहाँ तक कि सहकर्मियों के बीच भी हमेशा से मौजूद रही है। यह लगभग सभी पेशों में पाई जाती है, विशेष रूप से सर्जनों में।

In an article on Professional Envy Among Doctors the author wrote, "Envy may be classified in surgical envy, hierarchical envy and patient-related envy. Professional envy in doctors makes socializing and interrelating difficult, as the peers are always seen as competitors and socializing with them is competition and not a collective effort directed to help the patient and to do good. The remedy for professional envy is self-discipline and devotion to the profession and to the patient, the pursuance of a higher life ideal, the awareness that the doctor practices a noble science to the benefit of the patient, and not to one's personal interest (Figure 35.1)."

चिकित्सकों में व्यावसायिक ईर्ष्या पर एक लेख में लेखक ने लिखा, "ईर्ष्या को शल्य चिकित्सा ईर्ष्या, पदानुक्रमिक ईर्ष्या और रोगी-संबंधी ईर्ष्या में वर्गीकृत किया जा सकता है। चिकित्सकों में व्यावसायिक ईर्ष्या सामाजिक मेलजोल और आपसी संबंध को कठिन बना देती है, क्योंकि सहकर्मियों को हमेशा प्रतिस्पर्धी के रूप में देखा जाता है और उनके साथ मेलजोल एक प्रतिस्पर्धा बन जाता है, न कि रोगी की सहायता करने और भलाई करने के लिए किया गया सामूहिक प्रयास। व्यावसायिक ईर्ष्या का उपाय आत्म-अनुशासन और पेशे तथा रोगी के प्रति समर्पण, उच्चतर जीवन आदर्श का अनुसरण, और यह जागरूकता है कि चिकित्सक एक महान विज्ञान का अभ्यास रोगी के लाभ के लिए करता है, न कि अपने व्यक्तिगत हित के लिए (चित्र 35.1)।"

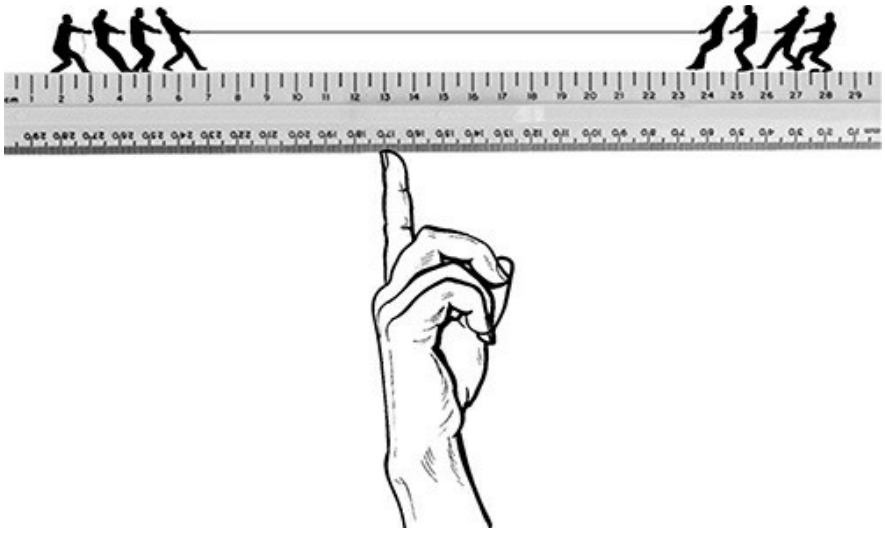


Figure 35. 1. Medical professionals often witness envy, jealousy, and

चित्र 35.1. चिकित्सा पेशेवरों को अक्सर ईर्ष्या, जलन और

competition in hospitals and the workplace.

अस्पतालों और कार्यस्थल में प्रतिस्पर्धा।

Envy and the Medical Profession:

ईर्ष्या और चिकित्सा जगत:

The article points out that doctors become envious at an early age. Starting from medical school, their education revolves around the 'principle of competitiveness and not honest collaboration.'

लेख में बताया गया है कि डॉक्टर कम उम्र से ही ईर्ष्यालु हो जाते हैं। मेडिकल स्कूल से ही उनकी शिक्षा 'ईमानदार सहयोग के बजाय प्रतिस्पर्धा के सिद्धांत' के इर्द-गिर्द घूमती है।

Everything from report cards, positive feedback from teachers, to praise from friends, turns one medical student against the other. These students are raised to believe in the hierarchy of the medical field. They understand that the only

way to get to the top is to make the society believe that you are the best. If someone else receives more praise, then they are rivals not friends. The perception unintentionally promotes feelings of animosity amongst classmates and professional colleagues.

रिपोर्ट कार्ड से लेकर शिक्षकों की सकारात्मक प्रतिक्रिया और दोस्तों की तारीफ तक, हर चीज़ एक मेडिकल छात्र को दूसरे के खिलाफ खड़ा कर देती है। इन छात्रों को चिकित्सा क्षेत्र की पदानुक्रमित व्यवस्था में विश्वास करना सिखाया जाता है। वे समझते हैं कि शीर्ष पर पहुंचने का एकमात्र तरीका समाज को यह विश्वास दिलाना है कि आप सर्वश्रेष्ठ हैं। यदि किसी और को अधिक प्रशंसा मिलती है, तो वे प्रतिद्वंद्वी बन जाते हैं, मित्र नहीं। यह धारणा अनजाने में सहपाठियों और पेशेवर सहयोगियों के बीच शत्रुता की भावना को बढ़ावा देती है।

With time, these envious thoughts intensify, devolving into degrading levels and instigating conflicts.

समय के साथ, ये ईर्ष्यापूर्ण विचार तीव्र होते जाते हैं, जो निम्न स्तर तक गिर जाते हैं और संघर्षों को जन्म देते हैं।

Furthermore, professional envy exists in surgical specialties (Neurosurgery, general surgery, Ophthalmology, Orthopedics, cardiovascular surgery, Urology, etc). These fields give surgeons more exposure to social and professional comparison. Hence, turning their professional settings into a battleground for praises, community approval, and revenues.

इसके अलावा, शल्य चिकित्सा संबंधी विशिष्टताओं (न्यूरोसर्जरी, सामान्य सर्जरी, नेत्र विज्ञान, अस्थि शल्य चिकित्सा, हृदय शल्य चिकित्सा, मूत्रविज्ञान आदि) में पेशेवर ईर्ष्या मौजूद है। ये क्षेत्र सर्जनों को सामाजिक और पेशेवर तुलना के अधिक अवसर प्रदान करते हैं। परिणामस्वरूप, उनका पेशेवर परिवेश प्रशंसा, सामुदायिक स्वीकृति और आय के लिए एक प्रतिस्पर्धा का मैदान बन जाता है।

The Surgeon and Professional Envy:

सर्जन और पेशेवर ईर्ष्या:

A surgeon's role in the community and high responsibilities also contribute to envious thoughts. During specialized training and throughout medical practice, a surgeon has to develop a strong sense of self-awareness. Individual performance is dependant on personal development and capacity. With time, if self-confidence transforms into professional pride, the individual becomes conceited and more egoistic.

समाज में सर्जन की भूमिका और उच्च जिम्मेदारियाँ भी ईर्ष्यापूर्ण विचारों को जन्म देती हैं। विशेष प्रशिक्षण के दौरान और चिकित्सा अभ्यास के पूरे समय में, एक सर्जन को आत्म-जागरूकता की प्रबल भावना विकसित करनी पड़ती है। व्यक्तिगत प्रदर्शन व्यक्तिगत विकास और क्षमता पर निर्भर करता है। समय के साथ, यदि आत्मविश्वास पेशेवर अभिमान में परिवर्तित हो जाता है, तो व्यक्ति अहंकारी और अधिक आत्ममुग्ध हो जाता है।

Many times these notions hinder judgement as one believes to have superiority over colleagues and patients. Such behavior often harms their medical career rather than uplift it.

कई बार ये धारणाएँ निर्णय लेने की क्षमता को बाधित करती हैं, क्योंकि व्यक्ति अपने सहकर्मियों और रोगियों से श्रेष्ठता का भाव रखता है। ऐसा व्यवहार अक्सर उनके चिकित्सा करियर को बढ़ावा देने के बजाय नुकसान पहुँचाता है।

Types of Professional Envy

पेशेवर ईर्ष्या के प्रकार

In most cases, envious thoughts emerge when a person received harsh criticism or negative feedback. Depending on the relevance of this information to their sense of self, they might become bitter. The negative feelings grow if their colleague or any person with a similar background has received more

compliments or better feedback. Collectively these factors serve as a reason for this person to become envious of the other.

अधिकांश मामलों में, ईर्ष्या के विचार तब उत्पन्न होते हैं जब किसी व्यक्ति को कड़ी आलोचना या नकारात्मक प्रतिक्रिया मिलती है। आत्मसम्मान के लिहाज़ से इस जानकारी की प्रासंगिकता के आधार पर, वे कड़वे हो सकते हैं। नकारात्मक भावनाएँ तब और बढ़ जाती हैं जब उनके सहकर्मी या समान पृष्ठभूमि वाले किसी अन्य व्यक्ति को अधिक प्रशंसा या बेहतर प्रतिक्रिया मिलती है। ये सभी कारक मिलकर उस व्यक्ति के मन में दूसरे से ईर्ष्या पैदा करने का कारण बनते हैं।

We can classify professional envy amongst surgeons into three types:

सर्जनों के बीच पेशेवर ईर्ष्या को हम तीन प्रकारों में वर्गीकृत कर सकते हैं:

Surgical Envy

सर्जिकल ईर्ष्या

It occurs when your peers (typically those who practice the same surgical speciality) perform better than you. Their achievements might make you insecure and doubtful about your capabilities. You might even perceive them as a threat to your reputation.

ऐसा तब होता है जब आपके सहकर्मी (आमतौर पर वे जो उसी सर्जिकल विशेषज्ञता में काम करते हैं) आपसे बेहतर प्रदर्शन करते हैं। उनकी उपलब्धियाँ आपको असुरक्षित और अपनी क्षमताओं के प्रति संदेहपूर्ण बना सकती हैं। आप उन्हें अपनी प्रतिष्ठा के लिए खतरा भी मान सकते हैं।

If not restrained, these feelings develop into animosity and hatred. Making it difficult for you to develop healthy social ties within the medical community.

यदि इन भावनाओं को नियंत्रित न किया जाए, तो ये शत्रुता और घृणा में परिवर्तित हो जाती हैं। इससे चिकित्सा जगत में स्वस्थ सामाजिक संबंध विकसित करना आपके लिए कठिन हो जाता है।

Hierarchical Envy

पदानुक्रमिक ईर्ष्या

Having a hierarchical system in the clinic can often create tension between colleagues. The jealousy may arise when a peer outranks you or get promoted. The changing ranks give some professionals an upper hand over others. Likewise, the subordinated delude themselves into thinking that the promotion was unjust or biased.

क्लिनिक में पदानुक्रम प्रणाली होने से अक्सर सहकर्मियों के बीच तनाव पैदा हो सकता है। ईर्ष्या तब उत्पन्न हो सकती है जब कोई सहकर्मी आपसे उच्च पद पर आ जाए या उसे पदोन्नति मिल जाए। पदक्रम में बदलाव से कुछ पेशेवरों को दूसरों पर बढ़त मिल जाती है। इसी प्रकार, अधीनस्थ स्वयं को यह भ्रम में डाल लेते हैं कि पदोन्नति अन्यायपूर्ण या पक्षपातपूर्ण थी।

As a result, you might start discrediting their achievements, overlooking positive qualities, and finding ways to badmouth them in public.

नतीजतन, आप उनकी उपलब्धियों को कमतर आंकना शुरू कर सकते हैं, उनके सकारात्मक गुणों को नजरअंदाज कर सकते हैं और सार्वजनिक रूप से उनकी बुराई करने के तरीके खोज सकते हैं।

Patient-Associated Envy

रोगी-संबंधी ईर्ष्या

You might get jealous of surgeons that have more patients or acquire more referrals.

आपको उन सर्जनों से ईर्ष्या हो सकती है जिनके पास अधिक मरीज होते हैं या जिन्हें अधिक रेफरल मिलते हैं।

In all three situations, comparison leads to envy. Your lack of achievements make you feel insecure, self-pity, depressed, frustrated, and angry. It would help if you learned how to control these negative emotions. Otherwise, you act out of spite, often harming your professional relationships.

इन तीनों ही स्थितियों में, तुलना ईर्ष्या को जन्म देती है। आपकी उपलब्धियों की कमी आपको असुरक्षित, आत्म-दया से ग्रस्त, उदास, निराश और क्रोधित महसूस कराती है। इन नकारात्मक भावनाओं को नियंत्रित करना सीखना आपके लिए फायदेमंद होगा। अन्यथा, आप द्वेषपूर्ण व्यवहार करते हैं, जिससे अक्सर आपके पेशेवर संबंधों को नुकसान पहुंचता है।

How to Treat Professional Envy?

पेशेवर ईर्ष्या का इलाज कैसे करें?

The healthcare industry is a competitive sector. You are bound to become frustrated and enraged when things don't go your way. Or when someone else succeeds.

स्वास्थ्य सेवा उद्योग एक प्रतिस्पर्धी क्षेत्र है। जब चीजें आपके मन मुताबिक न हों या जब कोई और सफल हो जाए, तो निराश और क्रोधित होना स्वाभाविक है।

Remember that envy does not cause professional conflict but the way you express or respond to those emotions does.

याद रखें कि ईर्ष्या पेशेवर संघर्ष का कारण नहीं बनती, बल्कि उन भावनाओं को व्यक्त करने या उन पर प्रतिक्रिया देने का तरीका ही इसका कारण बनता है।

A good cure for professional envy and jealousy is

पेशेवर ईर्ष्या और जलन का एक अच्छा इलाज यह है कि...

"self-discipline and having high ideals in life, to the extent that sordid commercial instincts may be defeated, cultivating a noble science and

आत्म-अनुशासन और जीवन में उच्च आदर्शों का पालन करना, इस हद तक कि घृणित व्यावसायिक प्रवृत्तियों को पराजित किया जा सके, एक महान विज्ञान का विकास करना और

practicing medical art for the benefit of the others, which are the best reward

दूसरों के कल्याण के लिए चिकित्सा कला का अभ्यास करना ही सर्वोत्तम प्रतिफल है।

in themselves".

अपने आप में।

Self-evaluate and reframe your mindset whenever such a situation occurs. Shifting your energy and efforts towards something positive can prevent things from escalating. It also gives you a clearer and better perception of your professional growth.

जब भी ऐसी स्थिति उत्पन्न हो, आत्म-मूल्यांकन करें और अपनी सोच को बदलें। अपनी ऊर्जा और प्रयासों को सकारात्मक दिशा में लगाने से स्थिति बिगड़ने से बच सकती है। इससे आपको अपने पेशेवर विकास की बेहतर समझ भी मिलती है।

Lastly, strive for professional development and set targets based on personal performance. These steps will prevent you from pitting yourself with others and becoming insecure about your position.

अंत में, पेशेवर विकास के लिए प्रयास करें और व्यक्तिगत प्रदर्शन के आधार पर लक्ष्य निर्धारित करें। ये कदम आपको दूसरों से प्रतिस्पर्धा करने और अपनी स्थिति को लेकर असुरक्षित महसूस करने से बचाएंगे।

How to Deal with Envious Co-worker? Empathize

ईर्ष्यालु सहकर्मी से कैसे निपटें? सहानुभूति दिखाएँ

When you notice signs of jealousy from a colleague, try to perceive yourself from their perspective. This mindset will help you identify the source of their envy. Common reasons include promotion, over-friendly relationship with supervisors that make your co-worker feel threatened, or maybe they think you are too uptight and snobbish.

जब आपको अपने किसी सहकर्मी में ईर्ष्या के लक्षण दिखाई दें, तो उनके नज़रिए से सोचने की कोशिश करें। यह सोच आपको उनकी ईर्ष्या के कारण को समझने में मदद करेगी। इसके सामान्य कारणों में पदोन्नति, अपने वरिष्ठों के साथ ज़रूरत से ज़्यादा दोस्ताना संबंध जिससे सहकर्मी को असुरक्षित महसूस होता है, या शायद उन्हें लगता है कि आप बहुत ज़्यादा रूढ़िवादी और घमंडी हैं, शामिल हैं।

Once you find the reason, try to analyze your workplace dynamics and behavior. Take steps to turn them into your friend rather than a foe. You should also prepare yourself for a confrontation if the envious co-worker becomes hostile.

एक बार कारण पता चल जाए, तो अपने कार्यस्थल के माहौल और व्यवहार का विश्लेषण करने का प्रयास करें। उन्हें दुश्मन की बजाय दोस्त बनाने के लिए कदम उठाएं। यदि ईर्ष्यालु सहकर्मी आक्रामक हो जाए, तो टकराव के लिए भी तैयार रहें।

Brush It Off

ब्रश करो

Don’t let an envious colleague dampen your success or make you insecure. Your achievements are a result of hard work and dedication. You should focus on continuing the good work instead of stressing over what others think.

किसी ईर्ष्यालु सहकर्मी को अपनी सफलता को धूमिल करने या आपको असुरक्षित महसूस कराने न दें। आपकी उपलब्धियाँ कड़ी मेहनत और समर्पण का परिणाम हैं। दूसरों की राय पर तनाव लेने के बजाय, आपको अपने अच्छे काम को जारी रखने पर ध्यान देना चाहिए।

However,if your behavior has triggered the jealousy, you should make amends. As explained earlier, try to cultivate a healthier workplace relationships by changing your attitude and demeanor.

हालांकि, अगर आपके व्यवहार से ईर्ष्या उत्पन्न हुई है, तो आपको सुधार करना चाहिए। जैसा कि पहले बताया गया है, अपने रवैये और व्यवहार में बदलाव लाकर कार्यस्थल पर स्वस्थ संबंध बनाने का प्रयास करें।

Talk Things Through

बातचीत के जरिए बातें करें

If your envious co-workers behavior unsettles you, approach them politely. Tell them how you noticed a change in the way they interact with you and request an explanation.

यदि आपके ईर्ष्यालु सहकर्मियों का व्यवहार आपको परेशान करता है, तो उनसे विनम्रतापूर्वक बात करें। उन्हें बताएं कि आपने उनके व्यवहार में बदलाव देखा है और उनसे स्पष्टीकरण मांगें।

If they remark on something you have done or said, apologize for the unintentional mistake. If they are jealous about a promotion, empathize with them. Motivate them to give their best for the next appraisal and ask them if they need help. Being humble about your achievements leaves a more positive impression.

अगर वे आपके किसी काम या बात पर टिप्पणी करें, तो अनजाने में हुई गलती के लिए माफी मांग लें। अगर वे आपकी पदोन्नति से ईर्ष्या कर रहे हैं, तो उनके प्रति सहानुभूति जताएं। उन्हें अगले मूल्यांकन में अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित करें और उनसे पूछें कि क्या उन्हें किसी मदद की ज़रूरत है। अपनी उपलब्धियों के प्रति विनम्र रहना अधिक सकारात्मक प्रभाव छोड़ता है।

Collect Evidence

सबूत इकट्ठा करें

Many times jealousy can give rise to office politics and sabotage. Your co-worker can try to ruin your reputation by spreading rumors, misinforming you about a case, or messing up your reports.

कई बार ईर्ष्या कार्यालय में राजनीति और तोड़फोड़ को जन्म दे सकती है। आपका सहकर्मी अफवाहें फैलाकर, किसी मामले के बारे में आपको गलत जानकारी देकर या आपकी रिपोर्टों में गड़बड़ी करके आपकी प्रतिष्ठा को खराब करने की कोशिश कर सकता है।

If that happens, you must inform a supervisor or HR manager. Collect evidence against them by noting the date and time of each offence. Also, collect additional proof to support your case.

यदि ऐसा होता है, तो आपको सुपरवाइजर या मानव संसाधन प्रबंधक को सूचित करना होगा। प्रत्येक अपराध की तारीख और समय नोट करके उनके खिलाफ सबूत इकट्ठा करें। साथ ही, अपने मामले को पुष्ट करने के लिए अतिरिक्त सबूत भी जुटाएं।

Don't Retaliate

प्रतिशोध न लें

As the saying goes, 'an eye for an eye, turns the whole world blind.'

कहावत है, 'आंख के बदले आंख, पूरी दुनिया को अंधा कर देती है।'

Never stoop to your jealous coworker's level. You don't have to badmouth them or harm them in any way. Your ethical conduct and professionalism will allow you to keep your reputation intact.

अपने ईर्ष्यालु सहकर्मी के स्तर तक कभी मत गिरो। आपको उनकी बुराई करने या उन्हें किसी भी तरह से नुकसान पहुंचाने की जरूरत नहीं है। आपका नैतिक आचरण और पेशेवर रवैया आपकी प्रतिष्ठा को बरकरार रखने में सहायक होगा।

Let the HR team do what they have to while you focus on your work.

मानव संसाधन टीम को अपना काम करने दें, आप अपने काम पर ध्यान दें।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Professional envy is relatively common in the medical field. It arises due to the competitive environment in medical school where grades and recommendation from supervisors mean everything.

➢ चिकित्सा क्षेत्र में पेशेवर ईर्ष्या अपेक्षाकृत आम है। यह मेडिकल स्कूल के प्रतिस्पर्धी माहौल के कारण उत्पन्न होती है, जहाँ अंक और पर्यवेक्षकों की अनुशंसा का बहुत महत्व होता है।

➢ Envy has many forms. Surgical envy occurs when you feel threatened by a co-worker/rival surgeon. Hierarchical envy happens when another surgeon receives a bonus, certificate or promotion before you. Patient-associated envy might occur when private practices tally their patient rates and conversions. The more referrals and new patients one party gains, the more envious the other feels.

ईर्ष्या कई रूपों में होती है। शल्य चिकित्सा से जुड़ी ईर्ष्या तब होती है जब आप किसी सहकर्मी/प्रतिद्वंद्वी सर्जन से खतरा महसूस करते हैं। पदानुक्रमिक ईर्ष्या तब होती है जब किसी अन्य सर्जन को आपसे पहले बोनस, प्रमाण पत्र या पदोन्नति मिल जाती है। रोगी से जुड़ी ईर्ष्या तब हो सकती है जब निजी क्लीनिक अपने रोगी दर और सफलता दर का हिसाब लगाते हैं। एक पक्ष को जितने अधिक रेफरल और नए मरीज मिलते हैं, दूसरा पक्ष उतना ही अधिक ईर्ष्या महसूस करता है।

➢ The best way to deal with an envious coworker is by talking things through. If their feelings remain unchanged set boundaries to prevent getting hurt. You

should also collect proof and report misbehavior against you if a jealous coworker creates trouble. Use this evidence to file a complaint with HR.

➢ किसी ईर्ष्यालु सहकर्मी से निपटने का सबसे अच्छा तरीका बातचीत करना है। अगर उनकी भावनाएं नहीं बदलतीं, तो सीमाएँ तय करें ताकि आपको ठेस न पहुंचे। अगर कोई ईर्ष्यालु सहकर्मी परेशानी पैदा करता है, तो आपको सबूत इकट्ठा करने चाहिए और अपने खिलाफ दुर्व्यवहार की रिपोर्ट करनी चाहिए। इस सबूत का इस्तेमाल मानव संसाधन विभाग में शिकायत दर्ज करने के लिए करें।

➢ Focus all your energy on your work and never compare each other. Do

➢ अपनी सारी ऊर्जा अपने काम पर केंद्रित करें और कभी भी एक दूसरे की तुलना न करें।

not let jealousy disrupt your life.

ईर्ष्या को अपने जीवन में बाधा न बनने दें।

Chapter 36

अध्याय 36

Internal Theft and Pilferage in Medical Practice

चिकित्सा पद्धति में आंतरिक चोरी और हेराफेरी

and How to Prevent Them?

और इनसे बचाव कैसे करें?

“Don’t ever let your business get ahead of the financial side of your business.

"अपने व्यवसाय के वित्तीय पक्ष को कभी भी प्राथमिकता न दें।"

Accounting, accounting, accounting. Know your numbers.”

हिसाब-किताब, हिसाब-किताब, हिसाब-किताब। अपने आंकड़ों को जानो।

-Tilman J. Fertitta

-टिलमैन जे. फर्टिटा

The medical profession might be noble, but greed and other vices can compel employees to cross boundaries. There have been many cases of internal thefts where the medical staff has committed fraud and embezzled money. Internal theft in itself comes in many various forms.

चिकित्सा पेशा बेशक नेक है, लेकिन लालच और अन्य बुराइयाँ कर्मचारियों को हदें पार करने के लिए मजबूर कर सकती हैं। आंतरिक चोरी के कई मामले सामने आए हैं जिनमें चिकित्सा कर्मचारियों ने धोखाधड़ी और गबन किया है। आंतरिक चोरी अपने आप में कई रूपों में होती है।

These include:

इसमे शामिल है:

• **Employee Theft**

• कर्मचारी चोरी

When the medical staff steals from the owners.

जब चिकित्सा कर्मचारी मालिकों से चोरी करते हैं।

• **Embezzlement**

• गबन

When an individual breaches trust by gaining ownership of financial assets and property rights entrusted to them. They can do this through forged papers or other illegal activities.

जब कोई व्यक्ति वित्तीय संपत्तियों और संपत्ति अधिकारों पर कब्ज़ा करके विश्वासघात करता है, जो उसे सौंपे गए थे। वह जाली दस्तावेजों या अन्य अवैध गतिविधियों के माध्यम से ऐसा कर सकता है।

• **Pilferage /Defalcation**

• चोरी/गबन

It means sneaking off with a small amount of money to avoid suspicion.

इसका मतलब है संदेह से बचने के लिए थोड़ी सी रकम लेकर चुपके से निकल जाना।

No matter what it's called, internal theft causes severe problems within the medical practice. It creates conflicts and feelings of distrust amongst coworkers. There have been cases where some employees stole everything inside the clinic.

चाहे इसे कोई भी नाम दिया जाए, आंतरिक चोरी चिकित्सा क्षेत्र में गंभीर समस्याएं पैदा करती है। इससे सहकर्मियों के बीच टकराव और अविश्वास की भावना उत्पन्न होती है। ऐसे मामले भी सामने आए हैं जिनमें कुछ कर्मचारियों ने क्लिनिक के अंदर का सारा सामान चुरा लिया।

The Common Types of Theft

चोरी के सामान्य प्रकार

1. Inventory Theft

1. सामान की चोरी

Inventory theft refers to situations where employees steal products and prescriptions from the medical practice. The stolen item is taken for personal use or stolen with the intent to gain profit by selling it at a higher price. The latter is generally the case with medical products and in-house software.

सामान की चोरी से तात्पर्य उन स्थितियों से है जहाँ कर्मचारी चिकित्सा केंद्र से उत्पाद और दवाइयाँ चुरा लेते हैं। चोरी की गई वस्तु व्यक्तिगत उपयोग के लिए या लाभ कमाने के इरादे से चुराई जाती है, ताकि उसे ऊँची कीमत पर बेचा जा सके। चिकित्सा उत्पादों और आंतरिक सॉफ़्टवेयर के मामले में आमतौर पर यही स्थिति होती है।

If the problem goes undetected, you can lose almost half of the inventory to these greedy employees. Preventive measures and additional security are the only way to stop recurring acts of crime. You can also deter prying eyes by placing security cameras inside and outside the premises. Also, use gates with access control. That way only authorized personnel can enter the high-security areas.

अगर समस्या का पता नहीं चलता है, तो इन लालची कर्मचारियों की वजह से आपका लगभग आधा माल बर्बाद हो सकता है। बार-बार होने वाले अपराधों को रोकने का एकमात्र उपाय निवारक उपाय और अतिरिक्त सुरक्षा है। परिसर के अंदर और बाहर सुरक्षा कैमरे लगाकर आप ताक-झांक करने वालों को भी रोक सकते हैं। साथ ही, एक्सेस कंट्रोल वाले गेट का इस्तेमाल करें। इससे केवल अधिकृत कर्मचारी ही उच्च सुरक्षा वाले क्षेत्रों में प्रवेश कर सकेंगे।

These steps can minimize risk and help you catch the culprit red-handed.

इन कदमों से जोखिम को कम किया जा सकता है और अपराधी को रंगे हाथों पकड़ने में मदद मिल सकती है।

2. Data Theft

2. डेटा चोरी

Data theft is another common type of internal theft. It is also more worrisome because security breaches can compromise doctor-patient trust. Your sensitive data, assets and reputation are put in line when this occurs.

डेटा की चोरी आंतरिक चोरी का एक अन्य सामान्य प्रकार है। यह अधिक चिंताजनक भी है क्योंकि सुरक्षा उल्लंघनों से डॉक्टर-मरीज के बीच विश्वास खतरे में पड़ सकता है। ऐसी स्थिति में आपका संवेदनशील डेटा, संपत्ति और प्रतिष्ठा दांव पर लग जाती है।

Here are a few examples of data theft include:

डेटा चोरी के कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं:

• Stealing trade secrets

• व्यापारिक रहस्यों की चोरी

• Accessing/selling proprietary information

• मालिकाना जानकारी तक पहुंच बनाना/बेचना

• Identity theft is done by using colleagues/patients' personal details (i.e.

• सहकर्मियों/मरीजों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग करके पहचान की चोरी की जाती है (अर्थात्

social security numbers, addresses, credit card information, etc.)

सामाजिक सुरक्षा नंबर, पते, क्रेडिट कार्ड की जानकारी आदि)

• Stealing and misusing client list and vendor list from the medical practice

- चिकित्सा केंद्र से ग्राहकों और विक्रेताओं की सूची चुराना और उसका दुरुपयोग करना।

before leaving the job.

नौकरी छोड़ने से पहले।

You can prevent data breaches by regulating and punishing the misuse of technology inside the premises. Do not let your staff use smartphones to record conversations or save confidential data.

आप परिसर के भीतर प्रौद्योगिकी के दुरुपयोग को विनियमित और दंडित करके डेटा लीक को रोक सकते हैं। अपने कर्मचारियों को बातचीत रिकॉर्ड करने या गोपनीय डेटा सहेजने के लिए स्मार्टफोन का उपयोग करने की अनुमति न दें।

Other prevention methods include:

रोकथाम के अन्य तरीकों में शामिल हैं:

- Using encrypted passwords and authentication protocols to limit access to
- एन्क्रिप्टेड पासवर्ड और प्रमाणीकरण प्रोटोकॉल का उपयोग करके पहुंच को सीमित करना

sensitive information.

संवेदनशील जानकारी।

- Protect confidential files and data with encrypted passwords known to
- गोपनीय फाइलों और डेटा को एन्क्रिप्टेड पासवर्ड से सुरक्षित रखें जो सभी को ज्ञात हों।

limited employees.

सीमित कर्मचारी।

- Shred files and clear data history to ensure nobody misuses the
- फाइलों को नष्ट करें और डेटा इतिहास को साफ़ करें ताकि कोई भी उनका दुरुपयोग न कर सके।

information.

जानकारी।

3. When Employees Steal Services

3. जब कर्मचारी सेवाओं की चोरी करते हैं

Service theft occurs when employees misuse privileges. For example, they might ask a colleague for a free checkup or give family and friends free service. You can keep an eye out for such activities by encouraging internal reporting and conducting bi-annual investigations.

सेवा चोरी तब होती है जब कर्मचारी विशेषाधिकारों का दुरुपयोग करते हैं। उदाहरण के लिए, वे किसी सहकर्मी से मुफ्त चेकअप मांग सकते हैं या परिवार और दोस्तों को मुफ्त सेवा दे सकते हैं। आंतरिक रिपोर्टिंग को प्रोत्साहित करके और हर छह महीने में जांच करके आप ऐसी गतिविधियों पर नजर रख सकते हैं।

4. Payroll Theft

4. वेतन चोरी

When employees in the administration department or account department writes fraud checks or cashes other employees' checks to steal money from your practice. You can prevent this by maintaining a check and balance system. Get a third person to supervise and manage the payroll. Also, ensure that the person writing paychecks is not incharge of reconciling accounts.

जब प्रशासन विभाग या लेखा विभाग के कर्मचारी धोखाधड़ी वाले चेक लिखते हैं या अन्य कर्मचारियों के चेक भुनाकर आपके व्यवसाय से पैसे चुराते हैं, तो आप एक नियंत्रण और संतुलन प्रणाली बनाए रखकर इसे रोक सकते हैं। वेतन प्रबंधन की निगरानी और प्रबंधन के लिए किसी तीसरे व्यक्ति को नियुक्त करें। साथ ही, यह सुनिश्चित करें कि वेतन चेक लिखने वाला व्यक्ति खातों के मिलान का प्रभारी न हो।

5. Theft of Cash

5. नकदी की चोरी

Sometimes employees might overcharge patients, skim money by not registering a transaction or steal small amounts of cash from safes/registers.

कभी-कभी कर्मचारी मरीजों से अधिक शुल्क ले सकते हैं, लेन-देन दर्ज न करके पैसे की हेराफेरी कर सकते हैं या तिजोरियों/रजिस्टरों से थोड़ी मात्रा में नकदी चुरा सकते हैं।

Essential Steps to Prevent Employee Theft in Your Medical Practices

अपने चिकित्सा केंद्रों में कर्मचारियों द्वारा चोरी को रोकने के लिए आवश्यक कदम

We have already discussed how employee theft occurs on different levels. That makes it difficult to detect during the initial phase. Yet, identifying the motive behind the theft and implementing counteractive measures could minimize risks.

हम पहले ही इस बात पर चर्चा कर चुके हैं कि कर्मचारी चोरी विभिन्न स्तरों पर कैसे होती है। इसी वजह से शुरुआती चरण में इसका पता लगाना मुश्किल होता है। फिर भी, चोरी के पीछे के मकसद को पहचानकर और निवारक उपाय लागू करके जोखिमों को कम किया जा सकता है।

Here are the reasons why employees steal:

कर्मचारी चोरी क्यों करते हैं, इसके कारण यहां दिए गए हैं:

• Ulterior motives such as greed, addictions, financial crisis.

• लालच, व्यसन, वित्तीय संकट जैसे गुप्त उद्देश्य।

• An opportunity created by mismanagement and unsupervised cash flow

• कुप्रबंधन और अनियंत्रित नकदी प्रवाह से उत्पन्न अवसर

systems.

प्रणालियाँ।

• Rationalization driven by poor judgment and motives.

• खराब निर्णय और इरादों से प्रेरित तर्कसंगतता।

In most cases, employees steal because they are in dire need of extra cash or require money to fund their addictions. Others might do it because they 'deserve a raise' or have noticed co-workers commit similar misdeeds. Many first-time offenders think that the medical practice will not notice the missing finances.

अधिकांश मामलों में, कर्मचारी चोरी इसलिए करते हैं क्योंकि उन्हें अतिरिक्त पैसों की सख्त ज़रूरत होती है या अपनी लतों को पूरा करने के लिए पैसों की आवश्यकता होती है। कुछ लोग ऐसा इसलिए भी करते हैं क्योंकि उन्हें लगता है कि उन्हें वेतन वृद्धि मिलनी चाहिए या उन्होंने अपने सहकर्मियों को इसी तरह की गलतियाँ करते देखा है। कई पहली बार अपराध करने वाले सोचते हैं कि चिकित्सा केंद्र को पैसों की कमी का पता नहीं चलेगा।

The million-rupees question is whether or not you can prevent employees from stealing.

सबसे बड़ा सवाल यह है कि क्या आप कर्मचारियों को चोरी करने से रोक सकते हैं या नहीं।

Here are a few steps you can take to minimize the risks:

जोखिम को कम करने के लिए आप कुछ कदम उठा सकते हैं:

1. Value Your Employees

1. अपने कर्मचारियों को महत्व दें

Many a time, employees steal because they feel undervalued or underpaid. You can prevent this from happening by rewarding them through annual appraisals and handing bonuses on special occasions. Other gestures like positive feedback, training opportunities, and discounts also help.

कई बार कर्मचारी इसलिए चोरी करते हैं क्योंकि उन्हें लगता है कि उनकी कद्र नहीं की जाती या उन्हें कम वेतन मिलता है। आप वार्षिक मूल्यांकन और विशेष अवसरों पर बोनस देकर उन्हें पुरस्कृत करके ऐसा होने से रोक सकते हैं। सकारात्मक प्रतिक्रिया, प्रशिक्षण के अवसर और छूट जैसी अन्य चीजें भी मददगार साबित होती हैं।

Additionally, keep an open line of communication to encourage employees to come forward if they need financial support.

इसके अलावा, कर्मचारियों को वित्तीय सहायता की आवश्यकता होने पर आगे आने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु संचार का एक खुला माध्यम बनाए रखें।

That way, you can work a way around to assist them during a crisis before they cross the line.

इस तरह, आप संकट की स्थिति में उनकी मदद करने का कोई न कोई तरीका निकाल सकते हैं, इससे पहले कि वे हद पार कर जाएं।

2. Pre-Screen Applicants

2. आवेदकों की पूर्व-जांच करें

Always do a detailed background check before hiring new employees. Create a triage by employing applicants with solid credentials, authentic recommendations, and no criminal record.

नए कर्मचारियों को नियुक्त करने से पहले हमेशा विस्तृत पृष्ठभूमि जांच करें। ठोस योग्यता, विश्वसनीय अनुशंसाओं और आपराधिक रिकॉर्ड न रखने वाले आवेदकों को प्राथमिकता दें।

The simple process can save your time and money as it keeps delinquents off the staff.

यह सरल प्रक्रिया आपके समय और धन की बचत कर सकती है क्योंकि यह कर्मचारियों से गैर-जिम्मेदार लोगों को दूर रखती है।

3. Install Surveillance Cameras

3. निगरानी कैमरे स्थापित करें

Do your due diligence by installing security cameras inside and outside the practice. That way, you can catch wrongdoers in the act. Having a camera around can also intimidate anyone who considers employee theft.

अपने क्लिनिक के अंदर और बाहर सुरक्षा कैमरे लगवाकर पूरी सावधानी बरतें। इससे आप अपराधियों को रंगे हाथों पकड़ सकते हैं। कैमरे लगे होने से कर्मचारियों द्वारा चोरी करने की कोशिश करने वाले किसी भी व्यक्ति को डर भी लगेगा।

Review surveillance footage regularly to spot and stop the unusual activity.

असामान्य गतिविधियों को पहचानने और रोकने के लिए नियमित रूप से निगरानी फुटेज की समीक्षा करें।

4. Maintain Proper Schedules

4. उचित समय सारणी बनाए रखें

Supervise and organize a proper shift schedule to limit employee theft. You can also install workplace management software to monitor attendance and activities. That way, you will know who was designated to work in a specific area. This knowledge makes it easier to identify the wrongdoers if something happens.

कर्मचारियों द्वारा चोरी को रोकने के लिए उचित शिफ्ट शेड्यूल की निगरानी और व्यवस्था करें। आप उपस्थिति और गतिविधियों पर नज़र रखने के लिए कार्यस्थल प्रबंधन सॉफ़्टवेयर भी इंस्टॉल कर सकते हैं। इससे आपको पता चलेगा कि किस कर्मचारी को किस विशेष क्षेत्र में काम करने के लिए नियुक्त किया गया था। इस जानकारी से किसी घटना के होने पर दोषियों की पहचान करना आसान हो जाता है।

You can also increase accountability by enforcing a buddy system. That means employees can not enter authorized areas or work in the hot-spots (i.e. near the cash, safes, or inventory) alone.

आप बडी सिस्टम लागू करके जवाबदेही बढ़ा सकते हैं। इसका मतलब है कि कर्मचारी अधिकृत क्षेत्रों में अकेले प्रवेश नहीं कर सकते या संवेदनशील स्थानों (यानी नकदी, तिजोरियों या इन्वेंट्री के पास) में अकेले काम नहीं कर सकते।

5. Conduct Surprise Audits

5. अचानक ऑडिट करें

Stay on top of the operations by conducting impromptu inventory checks and financial audits. These actions can stop employees from stealing things in fear of getting caught.

समय-समय पर इन्वेंट्री की जाँच और वित्तीय लेखापरीक्षा करके संचालन पर कड़ी नज़र रखें। इससे कर्मचारी पकड़े जाने के डर से चोरी करने से बचेंगे।

You should also hire an independent financial advisor to detect anomalies in your in-house records. They can check ledgers, bank statements and reconfirm financial transactions.

आपको अपने आंतरिक रिकॉर्ड में अनियमितताओं का पता लगाने के लिए एक स्वतंत्र वित्तीय सलाहकार भी नियुक्त करना चाहिए। वे बही-खातों, बैंक विवरणों की जांच कर सकते हैं और वित्तीय लेन-देन की पुष्टि कर सकते हैं।

6. Encourage Internal Reporting

6. आंतरिक रिपोर्टिंग को प्रोत्साहित करें

Create a safe and honest work environment by conducting internal investigations. You can set up anonymous hotline to encourage loyal staff members to file complaints against wrongdoers. Having a hotline will give the

good employees a medium to report unusual activity without worrying about peer pressure/scrutiny.

आंतरिक जांच करके एक सुरक्षित और ईमानदार कार्य वातावरण बनाएं। आप एक गुमनाम हेल्पलाइन स्थापित कर सकते हैं ताकि वफादार कर्मचारी गलत काम करने वालों के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए प्रोत्साहित हों। हेल्पलाइन होने से अच्छे कर्मचारियों को सहकर्मियों के दबाव/जांच की चिंता किए बिना असामान्य गतिविधि की रिपोर्ट करने का एक माध्यम मिलेगा।

However, if you want this to work, you must avoid breaking the confidentiality rule. Do not leak names or share information that others confided in you. Keep things professional by terminating employees based on evidence.

हालांकि, अगर आप चाहते हैं कि यह योजना कारगर हो, तो आपको गोपनीयता के नियम का उल्लंघन करने से बचना होगा। किसी का नाम लीक न करें या ऐसी जानकारी साझा न करें जो दूसरों ने आपको बताई हो। सबूतों के आधार पर कर्मचारियों को बर्खास्त करके पेशेवर रवैया बनाए रखें।

7. Set Strict Rules

7. सख्त नियम निर्धारित करें

You should maintain a proper code of conduct to inform employees that dishonest actions will lead to severe consequences. Setting proper policies deters wrongdoers. It also protects your business from a defamation or wrongful termination claim made by an employee you may fire because of their unlawful conduct.

आपको एक उचित आचार संहिता बनाए रखनी चाहिए ताकि कर्मचारियों को यह सूचित किया जा सके कि बेईमानी भरे कार्यों के गंभीर परिणाम होंगे। उचित नीतियां बनाने से गलत काम करने वालों को रोका जा सकता है। यह आपके व्यवसाय को किसी ऐसे कर्मचारी द्वारा

मानहानि या गलत तरीके से बर्खास्तगी के दावे से भी बचाता है जिसे आपने उसके गैरकानूनी आचरण के कारण बर्खास्त किया हो।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

➢ Employee theft is common in medical practices. It takes place in the form of embezzlement, inventory theft, pilfering, fraud, etc.

➢ चिकित्सा संस्थानों में कर्मचारियों द्वारा चोरी करना आम बात है। यह गबन, माल की चोरी, हेराफेरी, धोखाधड़ी आदि के रूप में होती है।

➢ Employees can steal money, misuse patient information, steal in-house software, steal medicines/equipment, forge checks or profit from sharing trade secrets with competitors.

➢ कर्मचारी पैसे चुरा सकते हैं, मरीजों की जानकारी का दुरुपयोग कर सकते हैं, कंपनी के अंदर के सॉफ्टवेयर चुरा सकते हैं, दवाएं/उपकरण चुरा सकते हैं, चेक में जालसाजी कर सकते हैं या प्रतिस्पर्धियों के साथ व्यापारिक रहस्य साझा करके लाभ कमा सकते हैं।

➢ Prevent employee theft by setting strict rules and hiring third-parties to identify unusual activities.

➢ सख्त नियम बनाकर और असामान्य गतिविधियों की पहचान करने के लिए तृतीय-पक्ष नियुक्त करके कर्मचारी चोरी को रोकें।

➢ Increase surveillance and authorization-only entries in high-risk areas.

➢ उच्च जोखिम वाले क्षेत्रों में निगरानी बढ़ाएं और केवल अधिकृत प्रवेश की अनुमति दें।

➢ Pre-screen applicants to filter out criminals.

➢ अपराधियों को छांटने के लिए आवेदकों की प्रारंभिक जांच करें।

➢ Reward and value employees to cultivate a sense of loyalty with the organization.

➢ कर्मचारियों को पुरस्कृत करें और उनका सम्मान करें ताकि उनमें संगठन के प्रति वफादारी की भावना विकसित हो सके।

Part V

भाग V

White Coat Diary: Recollections of a Doctor Couple from Their

व्हाइट कोट डायरी: एक डॉक्टर दंपत्ति की यादें

Professional Journey

पेशेवर यात्रा

at AIIMS, New Delhi and PGIMER, Chandigarh

एम्स, नई दिल्ली और पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ में

Chapter 37

अध्याय 37

Ember in Dusk: My Journey to Becoming a

गोधूलि बेला में अंगारा: एक बनने की मेरी यात्रा

Doctorpreneur

डॉक्टरप्रेन्योर

"My journey started in a village, Mohna (near Chittorgarh in Rajasthan)

मेरी यात्रा राजस्थान के चित्तौड़गढ़ के पास स्थित मोहना गांव से शुरू हुई।

where I was born and spent my childhood studying with a lantern as there

जहां मेरा जन्म हुआ और मैंने अपना बचपन लालटेन की रोशनी में पढ़ाई करते हुए बिताया।

was no electricity. My family had migrated from Ballia, UP to Rajasthan

बिजली नहीं थी। मेरा परिवार उत्तर प्रदेश के बलिया से राजस्थान में आकर बस गया था।

after the 'Bagi (Rebel) Ballia' Movement in August 1943. My grandfather

अगस्त 1943 में 'बागी (विद्रोही) बलिया' आंदोलन के बाद। मेरे दादाजी

(late Dr. Kamta Prasad Pandey) was a freedom fighter and trained to do

(दिवंगत डॉ. कामता प्रसाद पांडे) एक स्वतंत्रता सेनानी थे और उन्होंने प्रशिक्षण प्राप्त किया था।

cataract surgeries after taking training at Kishanlal Jalan Eye Hospital,

किशनलाल जालान नेत्र अस्पताल में प्रशिक्षण प्राप्त करने के बाद मोतियाबिंद की सर्जरी करना।

Bhiwani (Haryana) in 1937 before India got independence. While struggling

भारत की स्वतंत्रता से पहले 1937 में भिवानी (हरियाणा)। संघर्ष करते हुए

in darkness in the village, I was inspired to become an eye surgeon (savior of

गांव के अंधेरे में, मुझे नेत्र शल्यचिकित्सक (रोगियों का उद्धारकर्ता) बनने की प्रेरणा मिली।

sight) like him by watching his patients who came blind and touched his feet

उनकी तरह दृष्टि प्राप्त करने के लिए उन्होंने उन रोगियों को देखा जो अंधे होकर उनके पास आते थे और उनके पैर छूते थे।

after regaining vision after a cataract surgery. At that time, most of the eye

मोतियाबिंद की सर्जरी के बाद दृष्टि वापस आने के बाद। उस समय, आंख का अधिकांश भाग

(cataract) surgeries were done free of cost and the patients were very much

मोतियाबिंद की सर्जरी मुफ्त में की जाती थी और मरीज बहुत खुश थे।

grateful to the surgeon for giving them the gift of sight. My hard work was

दृष्टि का वरदान देने के लिए सर्जन के प्रति आभारी। मेरी मेहनत रंग लाई।

rewarded when I was selected for admission to a Medical College in the first

मुझे तब बहुत खुशी हुई जब मेरा चयन मेडिकल कॉलेज में प्रवेश के लिए हो गया।

attempt at 17. After completing my medical education and Ophthalmology

17 वर्ष की आयु में प्रयास। अपनी चिकित्सा शिक्षा और नेत्र विज्ञान की पढ़ाई पूरी करने के बाद।

training from the prestigious, PGIMER, Chandigarh, I did advanced eye training courses in USA and Australia and returned to India in 2006 and

मैंने प्रतिष्ठित पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ से प्रशिक्षण प्राप्त किया, अमेरिका और ऑस्ट्रेलिया में उन्नत नेत्र प्रशिक्षण पाठ्यक्रम किए और 2006 में भारत लौट आया।

established SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center in Kota (Rajasthan) to

कोटा (राजस्थान) में सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर की स्थापना की गई।

serve the motherland. I have done 90,000 successful eye surgeries and 2,000

मातृभूमि की सेवा करो। मैंने 90,000 सफल नेत्र शल्यक्रियाएं और 2,000 सफल चिकित्सा कार्य किए हैं।

eye surgeries were done free of cost. I want to inspire the medical students

आँखों की सर्जरी निःशुल्क की गई। मैं मेडिकल छात्रों को प्रेरित करना चाहता हूँ।

and young doctors of India to dream big and then chase that dream to make

और भारत के युवा डॉक्टरों को बड़े सपने देखने और फिर उन सपनों को साकार करने के लिए प्रेरित करना।

it successful. As a successful entrepreneur in the medical field, it is my

यह सफल रहा। चिकित्सा क्षेत्र में एक सफल उद्यमी के रूप में, यह मेरा अनुभव है।

passion to spread positivity and overcome challenges among medical

चिकित्सा क्षेत्र में सकारात्मकता फैलाने और चुनौतियों पर काबू पाने का जुनून।

students and young doctors to excel in their work and provide the best

छात्रों और युवा डॉक्टरों को अपने काम में उत्कृष्टता प्राप्त करने और सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करना।

possible services where they are needed and valued

जहां आवश्यक और मूल्यवान हो, वहां संभावित सेवाएं प्रदान करना।

- Dr. Suresh K. Pandey

- डॉ. सुरेश के. पांडे

The Journey from Darkness to Light

अंधकार से प्रकाश की ओर यात्रा

I was born in a small village called Mohna, district Chittorgarh in Rajasthan. My father, Shri Kameshwar Prasad Pandey, was a school-teacher, and my mother, Smt. Maya Pandey was a housewife. My parents always motivated me to study hard as they believed that education is one of the most powerful weapons to change people, communities, entire nations and the future of humanity. We were not financially well-off, but neither were most members of the village. My hometown did not have electricity or paved roads. It lacked the basic infrastructure we often take for granted.

मेरा जन्म राजस्थान के चित्तौड़गढ़ जिले के मोहना नामक एक छोटे से गाँव में हुआ था। मेरे पिता श्री कामेश्वर प्रसाद पांडे एक विद्यालय शिक्षक थे और मेरी माता श्रीमती माया पांडे गृहिणी थीं। मेरे माता-पिता ने मुझे हमेशा मन लगाकर पढ़ाई करने के लिए प्रेरित किया क्योंकि उनका मानना था कि शिक्षा लोगों, समुदायों, पूरे राष्ट्रों और मानवता के भविष्य को बदलने के सबसे शक्तिशाली हथियारों में से एक है। हम आर्थिक रूप से संपन्न नहीं थे, लेकिन गाँव के अधिकांश लोग भी आर्थिक रूप से संपन्न नहीं थे। मेरे गाँव में बिजली या पक्की सड़कें नहीं थीं। यहाँ उन बुनियादी ढाँचों का अभाव था जिन्हें हम अक्सर स्वाभाविक मानते हैं।

Despite those difficulties, I found solace in school. I dreamt of becoming a doctor and saving lives through medical practice. I remember studying till dusk and often squinting over the dim light of a lantern to prepare for my examinations.

उन कठिनाइयों के बावजूद, मुझे स्कूल में सुकून मिला। मैंने डॉक्टर बनने और चिकित्सा के माध्यम से लोगों की जान बचाने का सपना देखा था। मुझे याद है कि मैं शाम तक पढ़ाई करता था और अक्सर परीक्षा की तैयारी के लिए लालटेन की मंद रोशनी में आंखें सिकोड़ता था।

I completed my primary school education at my school in Mohna and secondary school education from a nearby village school in Eklingpura. I also obtained an NTSE (National Talent Search Exam) scholarship for a year in

1980. At the age of 12, I joined the Government Higher Secondary School in Rawatbhata, which was 30 km away from my village, Mohna. I completed the first year of Bachelor of Science (B.Sc.) from Government College, Rampura, with the first rank from Vikram University, Ujjain, MP. I had to live in a rented accommodation, surviving on whatever I could cook by myself. I kept myself motivated by reading inspiring stories of famous people, hoping to do something remarkable like them in the future.

मैंने अपनी प्राथमिक शिक्षा मोहना स्थित अपने स्कूल से और माध्यमिक शिक्षा पास के एक गांव एकलिंगपुरा के स्कूल से पूरी की। मुझे 1980 में एक वर्ष के लिए एनटीएसई (राष्ट्रीय प्रतिभा खोज परीक्षा) छात्रवृत्ति भी मिली। 12 वर्ष की आयु में, मैंने रावतभाटा स्थित सरकारी उच्च माध्यमिक विद्यालय में दाखिला लिया, जो मेरे गांव मोहना से 30 किलोमीटर दूर था। मैंने मध्य प्रदेश के उज्जैन स्थित विक्रम विश्वविद्यालय से रामपुरा के सरकारी कॉलेज से विज्ञान स्नातक (बीएससी) के प्रथम वर्ष में प्रथम स्थान प्राप्त किया। मुझे किराए के मकान में रहना पड़ता था और जो कुछ मैं खुद पका पाता था, उसी से गुजारा करता था। मैं प्रसिद्ध लोगों की प्रेरक कहानियाँ पढ़कर खुद को प्रेरित रखता था, और भविष्य में उनके जैसा कुछ उल्लेखनीय करने की आशा रखता था।

Inspiration to become an Eye Surgeon

नेत्र शल्यचिकित्सक बनने की प्रेरणा

My grandfather (late Dr. Kamta Prasad Pandey) was my biggest inspiration to become an eye surgeon. He learned basic eye treatment and mastered cataract surgery under the supervision of

मेरे दादाजी (दिवंगत डॉ. कामता प्रसाद पांडे) नेत्र शल्यचिकित्सक बनने के लिए मेरी सबसे बड़ी प्रेरणा थे। उन्होंने नेत्र उपचार की बुनियादी बातें सीखीं और मोतियाबिंद की सर्जरी में महारत हासिल की।

Dr. P. D. Giridhar at Kishan Lal Jalan Eye Hospital, Bhiwani, (Haryana) in 1937.

Dr. P. D. Giridhar at Kishan Lal Jalan Eye Hospital, Bhiwani, (Haryana) in 1937.

My grandfather was a freedom fighter who had migrated from Ballia (UP) to Rajasthan in 1943 after the 'Rebel Ballia (Bagi Ballia) Movement.'

मेरे दादाजी एक स्वतंत्रता सेनानी थे, जो 1943 में 'विद्रोही बलिया (बागी बलिया) आंदोलन' के बाद बलिया (उत्तर प्रदेश) से राजस्थान चले गए थे।

Cataract surgery was not very advanced when I was a child. Back then, patients needed thick (aphakic) glasses. Yet, that did not stop the visually-impaired patients from expressing their gratitude and showing respect to my grandfather. I remember those interactions well, and marveled at my grandfather's ability to cure eye problems. Those moments became my inspiration and I decided to follow in his footsteps.

जब मैं बच्चा था, तब मोतियाबिंद की सर्जरी इतनी उन्नत नहीं थी। उस समय, मरीज़ों को मोटे (बिना दृष्टि वाले) चश्मे की ज़रूरत पड़ती थी। फिर भी, दृष्टिबाधित मरीज़ों ने मेरे दादाजी के प्रति आभार और सम्मान व्यक्त करने में कोई कसर नहीं छोड़ी। मुझे वे मुलाकातें अच्छी तरह याद हैं, और मैं आँखों की समस्याओं को ठीक करने की अपने दादाजी की क्षमता पर चकित रह जाता था। वे पल मेरे लिए प्रेरणा बने और मैंने उनके नक्शेकदम पर चलने का फैसला किया।

I was always fascinated by a doctor's ability to make a difference in patients' lives through medical or surgical treatment. I had my eyes set on becoming a doctor and, specifically, an ophthalmologist.

मुझे हमेशा से ही डॉक्टरों की चिकित्सा या शल्य चिकित्सा के माध्यम से मरीजों के जीवन में बदलाव लाने की क्षमता ने आकर्षित किया है। मेरा सपना डॉक्टर बनने का था, और विशेष रूप से नेत्र रोग विशेषज्ञ बनने का।

Medical College Chronicles: How Did I Overcome Challenges during MBBS?

मेडिकल कॉलेज की कहानी: मैंने एमबीबीएस के दौरान आने वाली चुनौतियों पर कैसे काबू पाया?

I had learned from the beginning:

मैंने शुरू से ही यह सीख लिया था:

“Success does not come and find you; you have to go out and get it.”

"सफलता खुद आकर आपको नहीं ढूंढती; आपको खुद जाकर उसे हासिल करना पड़ता है।"

I prepared for the MBBS entrance exam (Pre-Medical Test) with borrowed books and daily visits to the library. I might not have had many materialistic possessions during those days, but I was eager to learn. My passion for the profession kept me motivated throughout medical school. It gave me the strength to keep moving forward, despite setbacks.

मैंने उधार ली गई किताबों और पुस्तकालय में रोज़ाना जाकर एमबीबीएस प्रवेश परीक्षा (प्री-मेडिकल टेस्ट) की तैयारी की। उन दिनों मेरे पास भौतिक रूप से बहुत कुछ नहीं था, लेकिन सीखने की मेरी प्रबल इच्छा थी। इस पेशे के प्रति मेरे जुनून ने मुझे मेडिकल स्कूल के दौरान प्रेरित रखा। इसने मुझे असफलताओं के बावजूद आगे बढ़ते रहने की शक्ति दी।

I managed to get selected for the MBBS course at Netaji Subhash Chandra Bose Medical College at Jabalpur, MP, in the first attempt (at the age of 17) and that too without tuitions or coaching classes.

मैंने मध्य प्रदेश के जबलपुर स्थित नेताजी सुभाष चंद्र बोस मेडिकल कॉलेज में एमबीबीएस पाठ्यक्रम के लिए पहले ही प्रयास में (17 वर्ष की आयु में) चयन प्राप्त कर लिया, और वह भी बिना ट्यूशन या कोचिंग कक्षाओं के।

Studying MBBS was not easy for me as the medium of education was English and I had studied in Hindi-medium schools. I stayed at a hostel, miles away from my family.

मेरे लिए एमबीबीएस की पढ़ाई आसान नहीं थी क्योंकि शिक्षा का माध्यम अंग्रेजी था और मैंने हिंदी माध्यम के स्कूलों में पढ़ाई की थी। मैं अपने परिवार से मीलों दूर एक हॉस्टल में रहती थी।

Fortunately, I met helpful and supportive seniors who helped me understand English and medical terms during the first few months of the MBBS course. They even lent me notes and books to help me study. The process of adjusting to a completely different environment, understanding a new language and going through financial stress was hard to say the least.

सौभाग्य से, मुझे ऐसे मददगार और सहयोगी वरिष्ठ शिक्षक मिले जिन्होंने एमबीबीएस पाठ्यक्रम के शुरुआती कुछ महीनों में मुझे अंग्रेजी और चिकित्सा शब्दावली समझने में मदद की। उन्होंने मुझे पढ़ाई में मदद के लिए नोट्स और किताबें भी दीं। एक बिल्कुल अलग माहौल में ढलना, एक नई भाषा को समझना और आर्थिक तंगी से जूझना वाकई बहुत मुश्किल था।

In retrospect, hostel life transformed me from an introverted, shy individual to an extrovert person. I interacted with my classmates and seniors during group discussions on various medical topics. We spent hours debating on different topics. They also clarified my doubts and helped me grasp the basics of complicated scientific concepts.

पीछे मुड़कर देखने पर, छात्रावास जीवन ने मुझे एक अंतर्मुखी, शर्मीले व्यक्ति से बहिर्मुखी व्यक्ति में बदल दिया। मैंने विभिन्न चिकित्सा विषयों पर समूह चर्चाओं के दौरान अपने सहपाठियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत की। हमने घंटों विभिन्न विषयों पर बहस की। उन्होंने

मेरे संदेहों को भी दूर किया और जटिल वैज्ञानिक अवधारणाओं की मूल बातें समझने में मेरी मदद की।

I faced the toughest time of my life during the MBBS course. With only Rs. 600-800 sent by my parents every month, I had to make ends meet by sacrificing my comfort. It was no easy feat, I started learning how to cook to save lunch money. There were weeks when I only ate one meal a day to stick to a shoestring budget.

एमबीबीएस कोर्स के दौरान मैंने अपने जीवन का सबसे कठिन दौर देखा। माता-पिता से हर महीने सिर्फ 600-800 रुपये ही मिलते थे, और मुझे अपनी सुख-सुविधाओं का त्याग करके ही गुजारा करना पड़ता था। यह आसान नहीं था, इसलिए मैंने दोपहर के भोजन के पैसे बचाने के लिए खाना बनाना सीखना शुरू कर दिया। कई बार तो ऐसा भी हुआ कि मैंने कम खर्च में दिन में सिर्फ एक बार ही खाना खाया।

Nevertheless, these problems and financial difficulties were not bigger than my dreams. I did not let them bother or distract me from my main goal. Studies were a way for me to keep myself distracted from my worries. I reminded myself that I was a step closer to becoming a doctor. It motivated me to shift all my energy towards my academic progress.

फिर भी, ये समस्याएं और आर्थिक कठिनाइयां मेरे सपनों से बड़ी नहीं थीं। मैंने इन्हें अपने मुख्य लक्ष्य से विचलित नहीं होने दिया। पढ़ाई मेरे लिए चिंताओं से ध्यान हटाने का एक जरिया थी। मैं खुद को याद दिलाता था कि मैं डॉक्टर बनने के एक कदम और करीब आ गया हूँ। इसने मुझे अपनी सारी ऊर्जा अपनी पढ़ाई में लगाने के लिए प्रेरित किया।

Unlike other college students, I stayed away from partying and classmates who wasted time loitering around. All I wanted was to turn my dream of being an ophthalmologist into a reality.

अन्य कॉलेज छात्रों के विपरीत, मैं पार्टी करने और समय बर्बाद करने वाले सहपाठियों से दूर रहा। मेरी एकमात्र इच्छा नेत्र रोग विशेषज्ञ बनने के अपने सपने को साकार करना थी।

Medical Training in Three Countries: India, USA and

भारत, अमेरिका और तीन देशों में चिकित्सा प्रशिक्षण:

Australia

ऑस्ट्रेलिया

I successfully passed MBBS with first division with the 7th rank in a class of 140 students. With the help of my seniors and sheer willpower, I secured a very good rank in the state pre-Post Graduate (Pre-PG) examination and also got selected in the PG entrance examination of PGIMER, Chandigarh. I pursued my Post Graduation in Ophthalmology from the prestigious Post-Graduate Institute of Medical Education and Research (PGIMER), Chandigarh. After completing PG in Ophthalmology in December 1997, I was selected for an advanced training in USA, where I worked as a Fellow and later as an Instructor at the John A. Moran Eye Center, University of Utah, Salt Lake City, Utah, USA and Sydney Eye Hospital and Save Sight Institute, Sydney, Australia for five and two years respectively.

मैंने एमबीबीएस प्रथम श्रेणी में उत्तीर्ण किया और 140 छात्रों की कक्षा में 7 वां स्थान प्राप्त किया। अपने वरिष्ठों के सहयोग और दृढ़ इच्छाशक्ति से मैंने राज्य स्तरीय पूर्व-स्नातकोत्तर (प्री-पीजी) परीक्षा में बहुत अच्छी रैंक हासिल की और पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ की पीजी प्रवेश परीक्षा में भी चयनित हो गया। मैंने प्रतिष्ठित पोस्ट-ग्रेजुएट इंस्टीट्यूट ऑफ मेडिकल एजुकेशन एंड रिसर्च (पीजीआईएमईआर), चंडीगढ़ से नेत्र विज्ञान में स्नातकोत्तर की उपाधि प्राप्त की। दिसंबर 1997 में नेत्र विज्ञान में स्नातकोत्तर की उपाधि पूरी करने के बाद, मुझे अमेरिका में उच्च प्रशिक्षण के लिए चुना गया, जहाँ मैंने जॉन ए. मोरन आई सेंटर, यूनिवर्सिटी ऑफ यूटा, साल्ट लेक सिटी, यूटा, अमेरिका और सिडनी आई हॉस्पिटल एंड सेव साइट

इंस्टीट्यूट, सिडनी, ऑस्ट्रेलिया में क्रमशः पाँच और दो वर्षों तक फेलो और बाद में प्रशिक्षक के रूप में कार्य किया।

Journey to Medical Entrepreneurship in India

भारत में चिकित्सा उद्यमिता की यात्रा

My wife (Dr Vidushi Sharma, MD, FRCS, UK) and I returned to India in December 2005. We used all our savings to open the SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center in Kota on February 6, 2006.

मेरी पत्नी (डॉ. विदुषी शर्मा, एमडी, एफआरसीएस, यूके) और मैं दिसंबर 2005 में भारत लौट आए। हमने अपनी सारी बचत का इस्तेमाल करके 6 फरवरी, 2006 को कोटा में सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर खोला।

Our goodwill and professionalism garnered interest amongst the general public. Within three years, we were expanding the hospital to welcome more patients. I remember treating only 8 to 10 patients per day when we started all those years ago.

हमारी सद्भावना और पेशेवर रवैये ने आम जनता का ध्यान आकर्षित किया। तीन साल के भीतर ही हमने अस्पताल का विस्तार किया ताकि अधिक मरीजों का इलाज किया जा सके। मुझे याद है कि जब हमने इतने साल पहले शुरुआत की थी, तब हम प्रतिदिन केवल 8 से 10 मरीजों का ही इलाज करते थे।

At present, we see at least 250 patients every day and perform 8 to 10 laser, major or minor eye surgeries per day. So far, I have done more than 100,000 successful cataract surgeries with a very high success rate and about 2,000 free eye surgeries for underprivileged patients.

वर्तमान में, हम प्रतिदिन कम से कम 250 मरीजों को देखते हैं और प्रतिदिन 8 से 10 लेजर, बड़ी या छोटी नेत्र शल्यक्रियाएं करते हैं। अब तक, मैंने 100,000 से अधिक सफल

मोतियाबिंद शल्यक्रियाएं की हैं, जिनकी सफलता दर बहुत अधिक है, और वंचित मरीजों के लिए लगभग 2,000 निःशुल्क नेत्र शल्यक्रियाएं की हैं।

Our hard work paid off and now SuVi Eye Hospital, Kota has world-class eye surgery facilities, including Rajasthan's first DORC Eva Phacovitrectomy machine for vitreoretinal surgery, Zepto-nano pulse technology for refractive cataract surgery. We also have several other advanced diagnostic and surgical equipment to treat all routine and complex eye ailments.

हमारी मेहनत रंग लाई और अब सुवी आई हॉस्पिटल, कोटा में विश्व स्तरीय नेत्र शल्य चिकित्सा सुविधाएं उपलब्ध हैं, जिनमें राजस्थान की पहली डीओआरसी ईवा फैकोविट्रेक्टोमी मशीन (विट्रियोरेटिनल सर्जरी के लिए) और ज़ेप्टो-नैनो पल्स तकनीक (रिफ्रैक्टिव मोतियाबिंद सर्जरी के लिए) शामिल हैं। हमारे पास सामान्य और जटिल नेत्र रोगों के उपचार के लिए कई अन्य उन्नत नैदानिक और शल्य चिकित्सा उपकरण भी मौजूद हैं।

Most of the credit goes to my late father-in-law, Group Capt. K.M. Sharma. He was the force and inspiration behind this vision. He encouraged me to return to India and supported our efforts to establish a hospital. My wife, Dr. Vidushi Sharma, has been the biggest supporter in my professional and personal success. I consider her my confidant, philosopher, and guide.

इसका अधिकांश श्रेय मेरे स्वर्गीय ससुर, ग्रुप कैप्टन के.एम. शर्मा को जाता है। वे इस सपने के पीछे की प्रेरणा और शक्ति थे। उन्होंने मुझे भारत लौटने के लिए प्रोत्साहित किया और अस्पताल स्थापित करने के हमारे प्रयासों में सहयोग दिया। मेरी पत्नी, डॉ. विदुषी शर्मा, मेरी पेशेवर और व्यक्तिगत सफलता में सबसे बड़ी समर्थक रही हैं। मैं उन्हें अपना विश्वासपात्र, मार्गदर्शक और सलाहकार मानता हूँ।

My Mentors Who Shaped My Medical Career

मेरे मार्गदर्शक जिन्होंने मेरे चिकित्सा करियर को आकार दिया

I had the good fortune to come across many inspiring teachers and mentors who inspired me to become a successful doctor. I am grateful to my mentors, Prof. Jagat Ram, Prof. Amod Gupta, Prof. Mangat Dogra, Late Dr. J. S. Saini, Dr. Ashok Sharma, Dr. S. S. Pandav, Dr. Kanwar Mohan, Dr. Arun K. Jain, Dr. Usha Singh at PGIMER, Chandigarh, Prof. David J. Apple in USA, Dr. Anthony J. Maloof and Dr. E. John Milverton in Australia, who were instrumental in shaping and refining the surgeon in me as they taught me the art of eye microsurgery using both the right and the left hands.

मुझे कई प्रेरणादायक शिक्षकों और मार्गदर्शकों से मिलने का सौभाग्य प्राप्त हुआ, जिन्होंने मुझे एक सफल डॉक्टर बनने के लिए प्रेरित किया। मैं अपने मार्गदर्शकों, प्रोफेसर जगत राम, प्रोफेसर अमोद गुप्ता, प्रोफेसर मंगत डोगरा, स्वर्गीय डॉ. जे. एस. सैनी, डॉ. अशोक शर्मा, डॉ. एस. एस. पांडव, डॉ. कंवर मोहन, डॉ. अरुण के. जैन, पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ में डॉ. उषा सिंह, अमेरिका में प्रोफेसर डेविड जे. एप्पल, ऑस्ट्रेलिया में डॉ. एंथोनी जे. मालूफ और डॉ. ई. जॉन मिलवर्टन का आभारी हूं, जिन्होंने दाएं और बाएं दोनों हाथों का उपयोग करके नेत्र सूक्ष्म शल्य चिकित्सा की कला सिखाकर मेरे भीतर के सर्जन को आकार देने और निखारने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई।

I am also thankful to my friends Dr. Somesh Gupta and Dr. Man Singh Chandel. I draw inspiration from books written by Shriram Sharma Acharya of Gayatri Pariwar. My passion is to motivate young students to become better citizens of India and to excel in their field.

मैं अपने मित्रों डॉ. सोमेश गुप्ता और डॉ. मान सिंह चंदेल का भी आभारी हूँ। मुझे गायत्री परिवार के श्रीराम शर्मा आचार्य द्वारा लिखित पुस्तकों से प्रेरणा मिलती है। मेरा उद्देश्य युवा छात्रों को भारत का बेहतर नागरिक बनने और अपने क्षेत्र में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए प्रेरित करना है।

Awards and Recognition

पुरस्कार और मान्यता

I was felicitated with the Achievement Award by the American Academy of Ophthalmology. I was awarded the Gold Medal by the Indian Intraocular Implant and Refractive Surgery Society twice. I was invited to perform 'Live Surgery' at the international meeting at Milan, Italy as well as in several cities of India. These include New Delhi, Mumbai, Pune, Hyderabad, Chennai, Visakhapatnam, etc. I was also awarded for the Best Surgical Videos by the American Society of Cataract and Refractive Surgery, USA. Dr. Vidushi and I were honored by the National President of IMA for Outstanding Community Service Awards and the Government of Rajasthan awarded us for our outstanding work in the field of ophthalmic teaching and the elimination of preventable blindness.

मुझे अमेरिकन एकेडमी ऑफ ऑप्थैल्मोलॉजी द्वारा उपलब्धि पुरस्कार से सम्मानित किया गया। मुझे इंडियन इंट्राओकुलर इम्प्लांट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी सोसाइटी द्वारा दो बार स्वर्ण पदक से सम्मानित किया गया। मुझे इटली के मिलान में आयोजित अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन में और भारत के कई शहरों में 'लाइव सर्जरी' करने के लिए आमंत्रित किया गया। इनमें नई दिल्ली, मुंबई, पुणे, हैदराबाद, चेन्नई, विशाखापत्तनम आदि शामिल हैं। मुझे अमेरिका की अमेरिकन सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी द्वारा सर्वश्रेष्ठ सर्जिकल वीडियो के लिए भी सम्मानित किया गया। डॉ. विदुषी और मुझे आईएमए के राष्ट्रीय अध्यक्ष द्वारा उत्कृष्ट सामुदायिक सेवा पुरस्कार से सम्मानित किया गया और राजस्थान सरकार ने नेत्र विज्ञान शिक्षण और रोकी जा सकने वाली अंधता के उन्मूलन के क्षेत्र में हमारे उत्कृष्ट कार्य के लिए हमें पुरस्कृत किया।

Over the years, we have had many international doctors at our clinic. More than 100 eye surgeons from India and overseas (USA, UK, Middle East and

Europe) have visited our facility at Kota to witness our cutting-edge work in the field of Ophthalmology.

पिछले कई वर्षों में, हमारे क्लिनिक में कई अंतरराष्ट्रीय डॉक्टर आ चुके हैं। भारत और विदेशों (अमेरिका, ब्रिटेन, मध्य पूर्व और यूरोप) से 100 से अधिक नेत्र शल्य चिकित्सकों ने नेत्र विज्ञान के क्षेत्र में हमारे अत्याधुनिक कार्यों को देखने के लिए कोटा स्थित हमारी सुविधा का दौरा किया है।

Family and Life beyond Ophthalmology

नेत्र विज्ञान से परे परिवार और जीवन

I got married in June 2002. It was an arranged marriage and my spouse Dr. Vidushi Sharma is also an ophthalmologist. During that time, she was pursuing her senior residency at Dr. R. P. Center for ophthalmic sciences, All India Institute of Medical Sciences, New Delhi, India. We are three members in our family- my wife, myself and our 14-year-old daughter, Ishita.

मेरी शादी जून 2002 में हुई थी। यह एक तयशुदा शादी थी और मेरी पत्नी डॉ. विदुषी शर्मा भी नेत्र रोग विशेषज्ञ हैं। उस समय वह डॉ. आर. पी. नेत्र विज्ञान केंद्र, अखिल भारतीय आयुर्वेद संस्थान, नई दिल्ली, भारत में वरिष्ठ रेजीडेंसी कर रही थीं। हमारे परिवार में तीन सदस्य हैं - मेरी पत्नी, मैं और हमारी 14 वर्षीय बेटी, इशिता।

Beyond Medical Practice

चिकित्सा अभ्यास से परे

I enjoy gardening, cycling, swimming, listening to music, reading novels, books and visiting new places are my favorite activities. Currently, I am developing a small garden in my farmhouse. I maintain it during the weekend.

मुझे बागवानी, साइकिल चलाना, तैराकी, संगीत सुनना, उपन्यास पढ़ना, किताबें पढ़ना और नई जगहों पर घूमना बहुत पसंद है। फिलहाल, मैं अपने फार्महाउस में एक छोटा सा बगीचा विकसित कर रहा हूँ। मैं सप्ताहांत में इसकी देखभाल करता हूँ।

Secrets to Become a Successful Doctor

एक सफल डॉक्टर बनने के रहस्य

Complete your medical studies and specialization training at the right age before you plunge into family responsibilities. Get the requisite qualifications, training and exposure before making any other commitment. Do not compromise on your medical training. Get the best possible training that you can get and empower yourself. Interested readers can go through my recently published book Secrets of Successful Doctors: A Complete Guide to a Fulfilling Medical Career (Figure 37.1).

पारिवारिक जिम्मेदारियों में डूबने से पहले, उचित उम्र में अपनी मेडिकल पढ़ाई और विशेषज्ञता प्रशिक्षण पूरा करें। कोई भी अन्य प्रतिबद्धता लेने से पहले आवश्यक योग्यता, प्रशिक्षण और अनुभव प्राप्त करें। अपने मेडिकल प्रशिक्षण से समझौता न करें। सर्वोत्तम संभव प्रशिक्षण प्राप्त करें और खुद को सशक्त बनाएं। इच्छुक पाठक मेरी हाल ही में प्रकाशित पुस्तक "सफल डॉक्टरों के रहस्य: एक पूर्ण चिकित्सा करियर के लिए संपूर्ण मार्गदर्शिका" (चित्र 37.1) पढ़ सकते हैं।

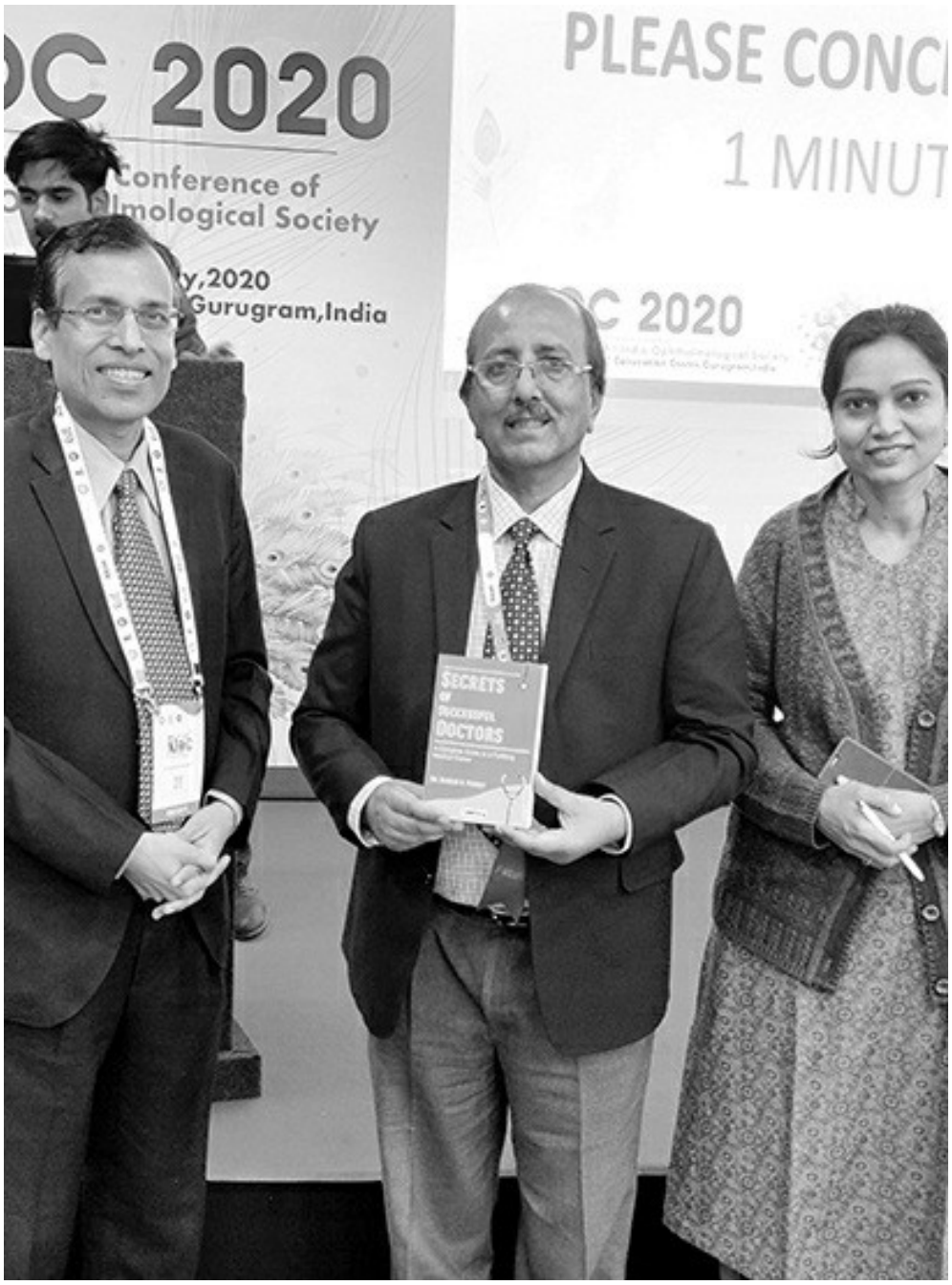


Figure 37.1. Dr. Suresh K Pandey and Dr. Vidushi presented their book

चित्र 37.1. डॉ. सुरेश के. पांडे और डॉ. विदुषी ने अपनी पुस्तक प्रस्तुत की।

'Secrets of Successful Doctors: A complete guide fulfilling Medical Career to

‘सफल डॉक्टरों के रहस्य: एक सफल चिकित्सा करियर के लिए एक संपूर्ण मार्गदर्शिका’

Padma Shri Prof. Jagat Ram, Director, PGIMER, Chandigarh

पद्म श्री प्रोफेसर जगत राम, निदेशक, पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़

Success depends on you how much knowledge you can gain from your teachers or mentors. If you are receptive, obedient, hard-working and eager to learn, there is no end to how much you can learn from them.

सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि आप अपने शिक्षकों या मार्गदर्शकों से कितना ज्ञान प्राप्त कर सकते हैं। यदि आप ग्रहणशील, आज्ञाकारी, मेहनती और सीखने के लिए उत्सुक हैं, तो आप उनसे असीमित ज्ञान प्राप्त कर सकते हैं।

When you graduate and enter professional life, prioritize your patients’ welfare over everything else. If you run a private practice, adhere to ethical and medical protocols. Learn how to deal with patients and improve your communication skills. Be approachable and accessible to your patients. Be determined and resilient.

जब आप स्नातक होकर पेशेवर जीवन में प्रवेश करें, तो अपने मरीजों के कल्याण को सर्वोपरि प्राथमिकता दें। यदि आप निजी क्लीनिक चलाते हैं, तो नैतिक और चिकित्सा संबंधी नियमों का पालन करें। मरीजों से व्यवहार करना सीखें और अपने संचार कौशल को सुधारें। अपने मरीजों के लिए सुलभ और आसानी से उपलब्ध रहें। दृढ़ निश्चयी और लचीले बनें।

Above all, do not stress in the face of adversity. Setbacks are bound to come in life. In the end, the one who succeeds is the one who does not allow setbacks to affect him.

सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि विपरीत परिस्थितियों में तनाव न लें। जीवन में उतार-चढ़ाव आना तय है। अंततः, सफलता उसी को मिलती है जो इन उतार-चढ़ावों को अपने ऊपर हावी नहीं होने देता।

As Churchill famously said,

जैसा कि चर्चिल ने प्रसिद्ध रूप से कहा था,

“Success is not final, failure is not fatal.”

"सफलता अंतिम नहीं है, असफलता घातक नहीं है।"

My Passion (Giving the Joy of Sight) and Message To Young

मेरा जुनून (दृष्टि का आनंद प्रदान करना) और युवाओं के लिए मेरा संदेश

Doctors

डॉक्टरों

In these times of increasing expectations and diminishing trust, sometimes we as doctors tend to feel frustrated – for being doubted for our intentions, being needlessly questioned, and for patients being constantly suspicious and argumentative. Sometimes when matters go too far, they end up in courtrooms or in worse cases end up in violence against doctors.

बढ़ती उम्मीदों और घटते भरोसे के इस दौर में, हम डॉक्टर अक्सर निराश हो जाते हैं – क्योंकि हमारे इरादों पर शक किया जाता है, हमसे बेवजह सवाल पूछे जाते हैं, और मरीज़ लगातार शंकालु और बहस करते रहते हैं। कभी-कभी मामला हद से बढ़ जाता है और अदालतों तक पहुंच जाता है, या इससे भी बदतर मामलों में डॉक्टरों के खिलाफ हिंसा में तब्दील हो जाता है।

However, the patients need to realize that for one incident that they hear of some wrong being done by doctors, thousands of honest doctors tirelessly treat countless patients and make their lives better. Medicine is a complex subject, and patient’s response to treatment/surgical procedure(s) may vary due to many factors. Similarly, I would like young doctors to know that this profession gives a lot of satisfaction, and there are thousands of grateful

patients who make this whole journey worthwhile. This is one profession where we derive satisfaction through financial rewards or professional growth and the knowledge of making a lifelong impact in another person's life.

हालांकि, मरीजों को यह समझना चाहिए कि डॉक्टरों द्वारा किए गए किसी एक गलत काम की घटना के बदले, हजारों ईमानदार डॉक्टर अथक परिश्रम से अनगिनत मरीजों का इलाज करते हैं और उनके जीवन को बेहतर बनाते हैं। चिकित्सा एक जटिल विषय है, और उपचार/सर्जरी प्रक्रियाओं के प्रति मरीजों की प्रतिक्रिया कई कारकों के कारण भिन्न हो सकती है। इसी प्रकार, मैं युवा डॉक्टरों को यह बताना चाहता हूं कि यह पेशा बहुत संतोष प्रदान करता है, और हजारों आभारी मरीज इस पूरी यात्रा को सार्थक बनाते हैं। यह एक ऐसा पेशा है जहां हमें आर्थिक लाभ, पेशेवर विकास और किसी अन्य व्यक्ति के जीवन पर स्थायी प्रभाव डालने के ज्ञान से संतुष्टि मिलती है।

As Helen Keller said, "The best and most beautiful things in the world cannot be seen or even touched - they must be felt with the heart."

जैसा कि हेलेन केलर ने कहा था, "दुनिया की सबसे अच्छी और सबसे खूबसूरत चीजें न तो देखी जा सकती हैं और न ही छुई जा सकती हैं - उन्हें दिल से महसूस किया जाना चाहिए।"

I feel extremely fortunate to firstly be doctor and secondly be ophthalmologist, who can make a difference in the life of so many people.

मुझे बेहद सौभाग्यशाली महसूस हो रहा है कि मैं पहला तो डॉक्टर हूं और दूसरा नेत्र रोग विशेषज्ञ हूं, जो इतने सारे लोगों के जीवन में बदलाव ला सकता है।

Chapter 38

अध्याय 38

Timeless Wisdom: What I Learned at PGIMER,

शाश्वत ज्ञान: मैंने पीजीआईएमईआर में क्या सीखा,

Chandigarh

चंडीगढ़

"I thankfully acknowledge all the hard work done by all my mentors to shape

मैं अपने सभी मार्गदर्शकों द्वारा किए गए अथक परिश्रम के लिए कृतज्ञतापूर्वक आभार व्यक्त करता हूँ, जिन्होंने मुझे आकार देने में मदद की।

a career in Ophthalmology. I dedicate this chapter to all the respected

नेत्र विज्ञान में करियर। मैं यह अध्याय सभी सम्मानित व्यक्तियों को समर्पित करता हूँ।

mentors who worked very hard during the junior residency (Ophthalmology)

वे मार्गदर्शक जिन्होंने जूनियर रेजीडेंसी (नेत्र विज्ञान) के दौरान बहुत मेहनत की।

period at the Post Graduate Institute of Medical Education and Research

स्नातकोत्तर चिकित्सा शिक्षा एवं अनुसंधान संस्थान में बिताया गया समय

(PGIMER), Chandigarh, India and helped to shape my career in the field of

मैंने पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़, भारत से शिक्षा प्राप्त की और इस क्षेत्र में मेरे करियर को आकार देने में मदद की।

Ophthalmology."

नेत्र विज्ञान।"

-Dr. Suresh K. Pandey

-डॉ. सुरेश के. पांडे

Teachers are the backbone of any academic institution and always play a significant role in shaping the life and career of students. Teachers are the lights of our life as they sculpt us to bring the best out of us and inspire us to excel in professional life.

शिक्षक किसी भी शैक्षणिक संस्थान की रीढ़ की हड्डी होते हैं और छात्रों के जीवन और करियर को आकार देने में हमेशा महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। शिक्षक हमारे जीवन की रोशनी हैं क्योंकि वे हमें निखारते हैं, हमारी क्षमताओं को निखारते हैं और हमें पेशेवर जीवन में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए प्रेरित करते हैं।

The Excellent Mentors with Passion for Teaching and Training:

शिक्षण और प्रशिक्षण के प्रति जुनून रखने वाले उत्कृष्ट मार्गदर्शक:

I consider myself very fortunate to be trained at one of the prestigious medical institutions of the country with a dedicated team of faculty members. I offer gratitude and sincerely thank all my teachers, Padma Shri Prof. Amod Gupta, Padma Shri Prof. Jagat Ram, Late Dr. J. S. Saini, Prof. Mangat R. Dogra, Dr. Ashok Sharma, Prof. Arun K. Jain, Dr. Kanwar Mohan, Prof. S.S. Pandav, Prof. Usha Singh at PGIMER Chandigarh. Prof. Amod Gupta was the chief during the time I was doing my residency in Ophthalmology and he inspired everyone who was trained by him and his excellent faculty members. The faculty members' dedication to teaching, patient care and research was commendable. As an Ophthalmology resident of the Postgraduate Institute of Medical Education and Research (PGIMER) Chandigarh during 1995-97, I was fortunate to be trained by the dedicated faculty members who had a passion for teaching and training. This chapter is a tribute to my teachers and recollection from the diary of a junior resident 25 years back. I thank all my

teachers for their dedication to teaching and research without which it was almost impossible to achieve the current position.

देश के प्रतिष्ठित चिकित्सा संस्थानों में से एक में समर्पित शिक्षकों की टीम के साथ प्रशिक्षण प्राप्त करने को मैं अपना सौभाग्य मानता हूँ। मैं अपने सभी शिक्षकों, पद्म श्री प्रो. अमोद गुप्ता, पद्म श्री प्रो. जगत राम, स्वर्गीय डॉ. जे. एस. सैनी, प्रो. मंगत आर. डोगरा, डॉ. अशोक शर्मा, प्रो. अरुण के. जैन, डॉ. कंवर मोहन, प्रो. एस.एस. पांडव और प्रो. उषा सिंह को हार्दिक धन्यवाद देता हूँ। ये सभी शिक्षक पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ में कार्यरत थे। नेत्र विज्ञान में मेरे रेजीडेंसी के दौरान प्रो. अमोद गुप्ता मुख्य चिकित्सक थे और उन्होंने अपने और अपने उत्कृष्ट संकाय सदस्यों से प्रशिक्षण प्राप्त करने वाले सभी लोगों को प्रेरित किया। शिक्षण, रोगी देखभाल और अनुसंधान के प्रति संकाय सदस्यों का समर्पण सराहनीय था। 1995-97 के दौरान पोस्टग्रेजुएट इंस्टीट्यूट ऑफ मेडिकल एजुकेशन एंड रिसर्च (पीजीआईएमईआर) चंडीगढ़ में नेत्र विज्ञान के रेजीडेंट के रूप में, मुझे उन समर्पित संकाय सदस्यों से प्रशिक्षण प्राप्त करने का सौभाग्य मिला, जिन्हें शिक्षण और प्रशिक्षण का जुनून था। यह अध्याय मेरे शिक्षकों को श्रद्धांजलि है और 25 वर्ष पूर्व एक कनिष्ठ रेजीडेंट की डायरी से ली गई यादें हैं। मैं अपने सभी शिक्षकों को शिक्षण और अनुसंधान के प्रति उनके समर्पण के लिए धन्यवाद देता हूं, जिसके बिना वर्तमान पद प्राप्त करना लगभग असंभव था।

Teachers as Multi-talented Leaders:

शिक्षक बहुमुखी प्रतिभा के धनी नेता के रूप में:

The faculty members and teachers at PGIMER, Chandigarh work as a clinician, surgeon, researcher, administrator, mentor, visionary and well-wisher of all residents and team of advance eye center, PGIMER, Chandigarh. My firsthand experience of leadership of Prof. Amod Gupta, Prof. Jagat Ram was a few months before the All India Ophthalmology Society Conference (AIOS) conference in 1996. Prof. Amod Gupta called a meeting of all faculty members and residents, set a goal and asked them to work hard to make the conference

a memorable one. The AIOS 1996 conference was very successful and gave all residents to attend the live surgery and lectures by the renowned ophthalmic faculty from India and overseas.

पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ के संकाय सदस्य और शिक्षक सभी रेजिडेंट्स और एडवांस आई सेंटर, पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ की टीम के लिए चिकित्सक, सर्जन, शोधकर्ता, प्रशासक, मार्गदर्शक, दूरदर्शी और शुभचिंतक के रूप में कार्य करते हैं। प्रो. अमोद गुप्ता और प्रो. जगत राम के नेतृत्व का मेरा प्रत्यक्ष अनुभव 1996 में अखिल भारतीय नेत्र विज्ञान सोसायटी सम्मेलन (एआईओएस) से कुछ महीने पहले का है। प्रो. अमोद गुप्ता ने सभी संकाय सदस्यों और रेजिडेंट्स की एक बैठक बुलाई, एक लक्ष्य निर्धारित किया और उनसे सम्मेलन को यादगार बनाने के लिए कड़ी मेहनत करने को कहा। एआईओएस 1996 सम्मेलन बहुत सफल रहा और सभी रेजिडेंट्स को भारत और विदेशों के प्रख्यात नेत्र विज्ञान संकाय द्वारा लाइव सर्जरी और व्याख्यानों में भाग लेने का अवसर मिला।

The Saga of Discipline, Dedication and Devotion

अनुशासन, समर्पण और निष्ठा की गाथा

While pursuing residency in Ophthalmology at PGIMER, Chandigarh, the discipline, timing to attend the Outpatient Department (OPD), ward and Operation Theatre (OT) and a strict schedule of teaching such as grand round, journal club, staff clinical meet, was a regular feature. Residents learned discipline, dedication and devotion not by words but by action and examples of all the faculty members. Most faculty members were astute clinicians, voracious readers and they were aware of the latest publications in Ophthalmology and always asked thought-provoking questions during the grand rounds and this ensured that residents prepared their cases very well. I remember preparing my first case for the grand round - *'tuberculosis of the lacrimal gland,'* one month in advance by collecting (photocopying) all

published articles, reading them, preparing slides (patient details, differential diagnosis and management), organizing the clinical photos, images of investigations, etc. After completion of the grand round, I was encouraged by Dr. Ashok Sharma to write the manuscript and publish this case and this was my first international publication in the Journal of Pediatric Ophthalmology

चंडीगढ़ के पीजीआईएमईआर में नेत्र विज्ञान में रेजीडेंसी के दौरान, अनुशासन, ओपीडी, वार्ड और ऑपरेशन थिएटर में उपस्थित होने का समय और ग्रैंड राउंड, जर्नल क्लब, स्टाफ क्लिनिकल मीट जैसे शिक्षण का सख्त कार्यक्रम नियमित रूप से चलता था। रेजीडेंट्स ने अनुशासन, समर्पण और निष्ठा को शब्दों से नहीं बल्कि सभी संकाय सदस्यों के कार्यों और उदाहरणों से सीखा। अधिकांश संकाय सदस्य कुशल चिकित्सक, उत्साही पाठक थे और नेत्र विज्ञान में नवीनतम प्रकाशनों से अवगत थे। वे ग्रैंड राउंड के दौरान हमेशा विचारोत्तेजक प्रश्न पूछते थे, जिससे यह सुनिश्चित होता था कि रेजीडेंट्स अपने मामलों की अच्छी तैयारी करें। मुझे याद है कि मैंने ग्रैंड राउंड के लिए अपना पहला केस - 'आँसू ग्रंथि का तपेदिक' - एक महीने पहले से तैयार किया था। इसके लिए मैंने सभी प्रकाशित लेखों को इकट्ठा किया (फोटोकॉपी करवाई), उन्हें पढ़ा, स्लाइड तैयार कीं (मरीज का विवरण, विभेदक निदान और प्रबंधन), नैदानिक तस्वीरें, जांच की छवियां आदि व्यवस्थित कीं। ग्रैंड राउंड पूरा होने के बाद, डॉ. अशोक शर्मा ने मुझे पांडुलिपि लिखने और इस केस को प्रकाशित करने के लिए प्रोत्साहित किया और यह जर्नल ऑफ पीडियाट्रिक ऑप्थैल्मोलॉजी में मेरा पहला अंतरराष्ट्रीय प्रकाशन था।

and Strabismus.[1]

और भेंगापन।[1]

During the grand round, faculty members would ask a lot of questions related to clinical examination, differential diagnosis and always emphasized on bedside (slit lamp side) teaching in Ophthalmology. They would always insist on systemic examination of the case when necessary, by emphasizing that, in

the multidisciplinary academic institutes like PGIMER, all residents were fortunate that we were able to communicate our concerns and challenges to our multidisciplinary colleagues without any hesitation. During the grand round and case discussion, we were told not to blindly follow the recommendations coming from the western world without any reference to our own population, data or experience. The insistence for publications, presentations during the conference, state and national was enormous. I found that aspect difficult, but when I came out of PGIMER, Chandigarh with a dozen publications/presentations and enormous confidence for delivering scientific lectures, which I feel is very important in today's era.

ग्रैंड राउंड के दौरान, संकाय सदस्य नैदानिक परीक्षण, विभेदक निदान से संबंधित कई प्रश्न पूछते थे और नेत्र विज्ञान में रोगी के पास (स्लिट लैंप के साथ) शिक्षण पर हमेशा जोर देते थे। वे आवश्यकता पड़ने पर मामले की व्यवस्थित जांच पर जोर देते थे, यह बताते हुए कि पीजीआईएमईआर जैसे बहुविषयक शैक्षणिक संस्थानों में, सभी रेजिडेंट्स भाग्यशाली हैं कि हम बिना किसी झिझक के अपनी चिंताओं और चुनौतियों को अपने बहुविषयक सहयोगियों के साथ साझा कर सकते हैं। ग्रैंड राउंड और केस डिस्कशन के दौरान, हमें बताया गया कि हमें अपनी आबादी, डेटा या अनुभव के संदर्भ के बिना पश्चिमी दुनिया से आने वाली सिफारिशों का अंधाधुंध पालन नहीं करना चाहिए। प्रकाशनों, सम्मेलनों, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर प्रस्तुतियों पर बहुत जोर दिया गया। मुझे यह पहलू कठिन लगा, लेकिन जब मैं पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ से एक दर्जन प्रकाशनों/प्रस्तुतियों और वैज्ञानिक व्याख्यान देने के अपार आत्मविश्वास के साथ निकला, जो मुझे लगता है कि आज के युग में बहुत महत्वपूर्ण है।

Teachers are Lifelong Students!

शिक्षक जीवन भर छात्र बने रहते हैं!

Due to excellent networking in academic circles, many renowned ophthalmologists visited PGIMER, Chandigarh at regular intervals. Many alumni of PGIMER, Chandigarh settled abroad, visited the Ophthalmology department as guest speakers to share their experience. Dr. Vinod Lakhanpal, Dr. V.S. Nirankari, Dr. Yadavinder P. Dang were a few of them. One of the guest faculties (from USA), visited the Ophthalmology department, PGIMER in 1996. During the telephonic conversation, the visiting retina faculty proudly told Prof. Gupta that he would be presenting some unusual retinal cases, fluorescein angiograms and most of these cases (compiled from an eye institute in the USA) would be completely new for residents in India. Prof. Gupta took this as a challenge and he asked residents to collect (and present) a series of unusual retina cases. He ensured that all cases were unusual ones and residents documented these cases nicely (slit-lamp photo, fundus photos, investigations), prepared them well and residents even rehearsed their presentations in front of faculty members. When the visiting faculty arrived from USA, Prof. Gupta requested the faculty to listen to cases presented by the residents and helped the residents reach the diagnosis of these difficult cases. The guest speaker was surprised by the knowledge and documentation done by the residents and a lot of time was spent in discussing these cases. The speaker then tried to rush through his slides. Prof. Gupta requested him to take his time and deliver the lecture without being in a hurry. As the Head of the Department of Ophthalmology, Prof. Gupta successfully conveyed the message to the guest faculty about the high academic standard of a premier institute in a developing country.

शैक्षणिक जगत में उत्कृष्ट नेटवर्क के कारण, कई प्रख्यात नेत्र रोग विशेषज्ञ नियमित अंतराल पर पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ का दौरा करते थे। पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ के कई पूर्व

छात्र जो विदेश में बस गए थे, उन्होंने अपने अनुभव साझा करने के लिए अतिथि वक्ता के रूप में नेत्र विज्ञान विभाग का दौरा किया। डॉ. विनोद लखनपाल, डॉ. वी.एस. निरंकारी, डॉ. यादविंदर पी. डांग उनमें से कुछ थे। एक अतिथि संकाय (अमेरिका से) ने 1996 में पीजीआईएमईआर के नेत्र विज्ञान विभाग का दौरा किया। टेलीफोन पर हुई बातचीत के दौरान, अतिथि रेटिना संकाय ने प्रोफेसर गुप्ता को गर्व से बताया कि वे रेटिना के कुछ असामान्य मामलों, फ्लोरेसिन एंजियोग्राम प्रस्तुत करेंगे और इनमें से अधिकांश मामले (अमेरिका के एक नेत्र संस्थान से संकलित) भारत में रेजिडेंट डॉक्टरों के लिए पूरी तरह से नए होंगे। प्रोफेसर गुप्ता ने इसे एक चुनौती के रूप में लिया और उन्होंने रेजिडेंट डॉक्टरों को रेटिना के असामान्य मामलों की एक श्रृंखला एकत्र करने (और प्रस्तुत करने) के लिए कहा। उन्होंने सुनिश्चित किया कि सभी मामले असामान्य हों और रेजिडेंट डॉक्टरों ने इन मामलों का अच्छी तरह से दस्तावेजीकरण किया (स्लिट-लैंप फोटो, फंडस फोटो, जांच), उन्हें अच्छी तरह से तैयार किया और यहां तक कि फैकल्टी सदस्यों के सामने अपनी प्रस्तुतियों का अभ्यास भी किया। जब अमेरिका से अतिथि फैकल्टी सदस्य आए, तो प्रोफेसर गुप्ता ने फैकल्टी से रेजिडेंट डॉक्टरों द्वारा प्रस्तुत मामलों को सुनने का अनुरोध किया और इन कठिन मामलों के निदान तक पहुंचने में रेजिडेंट डॉक्टरों की मदद की। अतिथि वक्ता रेजिडेंट डॉक्टरों के ज्ञान और दस्तावेजीकरण से आश्चर्यचकित रह गए और इन मामलों पर चर्चा करने में काफी समय व्यतीत हुआ। इसके बाद वक्ता ने अपनी स्लाइड्स को जल्दी-जल्दी दिखाने की कोशिश की। प्रोफेसर गुप्ता ने उनसे समय लेने और बिना जल्दबाजी किए व्याख्यान देने का अनुरोध किया। नेत्र विज्ञान विभाग के प्रमुख के रूप में, प्रोफेसर गुप्ता ने विकासशील देश के एक प्रमुख संस्थान के उच्च शैक्षणिक स्तर के बारे में अतिथि फैकल्टी सदस्यों को सफलतापूर्वक संदेश दिया।

Teachers are Always Proud of their Students!

शिक्षक हमेशा अपने छात्रों पर गर्व करते हैं!

After completing the Ophthalmology residency in December 1997, I joined the fellowship at Storm Eye Institute, Medical University of South Carolina,

Charleston, SC, USA in June 1998. I visited India in 2000 and met Prof. Amod Gupta, Prof. Jagat Ram, Prof. M. R. Dogra and other faculty members. They encouraged me to give a lecture to motivate residents. I was fortunate to visit my alma mater once again on March 18, 2013, during the Advanced Eye Center, PGIMER Foundation Day to deliver a keynote address (Figure 38.1). We were fortunate to invite Prof. Amod Gupta and Prof. Jagat Ram during the Rajasthan Ophthalmological Society (ROS) Conferences to deliver the prestigious 'Prof. Anila Khuteta Oration.' We had also invited Prof. Mangat R. Dogra at Kota to deliver 'IMA World Sight Day Oration' on the occasion of World Sight Day (October 12, 2014). Prof. Amod Gupta (Director, AEC, PGIMER, Chandigarh), Dr. Jyotirmay Biswas (Chief, Uveitis Dept. Sankara Nethralaya, Chennai), Prof. (Dr.) Kirti Singh (Director, Guru Nanak Eye Center, MAMC, New Delhi) inaugurated "Wall of Pioneers in Ophthalmology" at SuVi Eye Hospital campus, Kota on Sept. 5, 2014.

दिसंबर 1997 में नेत्र विज्ञान में रेजीडेंसी पूरी करने के बाद, मैंने जून 1998 में स्टॉर्म आई इंस्टीट्यूट, मेडिकल यूनिवर्सिटी ऑफ साउथ कैरोलिना, चार्ल्सटन, एससी, यूएसए में फेलोशिप में दाखिला लिया। मैंने 2000 में भारत का दौरा किया और प्रो. अमोद गुप्ता, प्रो. जगत राम, प्रो. एम. आर. डोगरा और अन्य संकाय सदस्यों से मुलाकात की। उन्होंने मुझे रेजीडेंट्स को प्रेरित करने के लिए व्याख्यान देने के लिए प्रोत्साहित किया। मुझे सौभाग्य प्राप्त हुआ कि 18 मार्च 2013 को एडवांस्ड आई सेंटर, पीजीआईएमईआर के स्थापना दिवस के अवसर पर मैंने अपने शिक्षण संस्थान में एक बार फिर मुख्य भाषण दिया (चित्र 38.1)। हमें राजस्थान नेत्र विज्ञान सोसायटी (आरओएस) सम्मेलनों के दौरान प्रो. अमोद गुप्ता और प्रो. जगत राम को प्रतिष्ठित 'प्रो. अनिला खुटेता भाषण' देने के लिए आमंत्रित करने का सौभाग्य मिला। हमने प्रो. मंगत आर. डोगरा को विश्व दृष्टि दिवस (12 अक्टूबर 2014) के अवसर पर कोटा में 'आईएमए विश्व दृष्टि दिवस भाषण' देने के लिए भी आमंत्रित किया था। प्रो. आमोद गुप्ता (निदेशक, एईसी, पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़), डॉ. ज्योतिर्मय विश्वास (प्रमुख,

यूवाइटिस विभाग, शंकर नेत्रालय, चेन्नई), प्रो. (डॉ.) कीर्ति सिंह (निदेशक, गुरु नानक आई सेंटर, एमएएमसी, नई दिल्ली) ने 5 सितंबर, 2014 को सुवी आई हॉस्पिटल परिसर, कोटा में "वॉल ऑफ पायनियर्स इन ऑप्थल्मोलॉजी" का उद्घाटन किया।

Padma Shri Prof. Amod Gupta

Padma Shri Prof. Amod Gupta

Presenting a Memento to Dr. Suresh K. Pandey during the PGIMER AEC

पीजीआईएमईआर एईसी के दौरान डॉ. सुरेश के. पांडे को स्मृति चिन्ह भेंट करते हुए।

Foundation Day (March 18, 2013).

स्थापना दिवस (18 मार्च, 2013)।

Teachers are Mentors

शिक्षक मार्गदर्शक होते हैं

Prof. Gupta and his entire team's dedication to teaching and training in Ophthalmology is unmatched. This dedication, vision and determination resulted in the creation of the Advanced Eye Center (AEC) at PGIMER, Chandigarh. The message was very clear in advising residents that when they entered any particular career stream, they just had to follow their heart and do what they were passionate about and follow their dreams, learn while remaining a lifelong student. They mentored several residents like me following the dictum- a good mentor is a coach, asking questions more often than giving answers. Mentors have an important role in guiding the residents as they develop their own special attributes. The role is difficult and requires training, time and mutual trust.

प्रोफेसर गुप्ता और उनकी पूरी टीम का नेत्र विज्ञान में अध्यापन और प्रशिक्षण के प्रति समर्पण अतुलनीय है। इसी समर्पण, दूरदृष्टि और दृढ़ संकल्प के फलस्वरूप पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़ में एडवांस्ड आई सेंटर (एईसी) की स्थापना हुई। रेजिडेंट्स को दी गई उनकी सलाह में यह संदेश स्पष्ट था कि जब वे किसी भी करियर क्षेत्र में प्रवेश करें, तो उन्हें बस अपने दिल की सुननी चाहिए, वही करना चाहिए जिसके प्रति वे जुनूनी हों, अपने सपनों को साकार करना चाहिए और जीवन भर सीखते रहना चाहिए। उन्होंने मेरे जैसे कई रेजिडेंट्स को इस सिद्धांत का पालन करते हुए मार्गदर्शन दिया कि एक अच्छा मेंटर एक कोच होता है, जो जवाब देने से ज्यादा सवाल पूछता है। रेजिडेंट्स के विशेष गुणों के विकास में मेंटर्स की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। यह भूमिका कठिन है और इसके लिए प्रशिक्षण, समय और आपसी विश्वास की आवश्यकता होती है।

Teachers can Become a Turning Point in a Career

शिक्षक किसी के करियर में एक महत्वपूर्ण मोड़ साबित हो सकते हैं।

So many teachers shaped not just my professional life but also helped me as a friend, philosopher and a guide. I acknowledge the contribution made by my mentors and teachers and highly appreciate them. I am highly grateful to Padma Shri Prof. Jagat Ram, who was my thesis guide during my Ophthalmology residency training at PGIMER and who assisted me in getting a fellowship with Prof. David J. Apple in the Medical University of South Carolina, Charleston, SC, USA. The opportunity to work under Prof. Apple's mentorship provided me with a platform to explore the world of Ophthalmology and meet some of the greatest inventors in the field of Ophthalmology, including Sir Harold Ridley who invented the IOL, Dr. Charles D. Kelman who invented phacoemulsification, researchers, innovators, prolific surgeons and opinion makers from all over the world.

कई शिक्षकों ने न केवल मेरे पेशेवर जीवन को आकार दिया, बल्कि एक मित्र, दार्शनिक और मार्गदर्शक के रूप में भी मेरी सहायता की। मैं अपने सभी गुरुओं और शिक्षकों के योगदान को स्वीकार करता हूँ और उनका हार्दिक आभार व्यक्त करता हूँ। मैं पद्म श्री प्रोफेसर जगत राम का विशेष रूप से आभारी हूँ, जो पीजीआईएमईआर में नेत्र विज्ञान रेजीडेंसी प्रशिक्षण के दौरान मेरे शोध प्रबंध मार्गदर्शक थे और जिन्होंने मुझे दक्षिण कैरोलिना मेडिकल यूनिवर्सिटी, चार्ल्सटन, एससी, यूएसए में प्रोफेसर डेविड जे. एप्पल के साथ फेलोशिप प्राप्त करने में सहायता की। प्रोफेसर एप्पल के मार्गदर्शन में काम करने के अवसर ने मुझे नेत्र विज्ञान की दुनिया को जानने और इस क्षेत्र के कुछ महानतम आविष्कारकों से मिलने का मंच प्रदान किया, जिनमें आईओएल के आविष्कारक सर हेरोल्ड रिडले, फैकोइमल्सीफिकेशन के आविष्कारक डॉ. चार्ल्स डी. केलमैन, शोधकर्ता, नवप्रवर्तक, कुशल सर्जन और विश्वभर के विचारकों से मिलना शामिल है।

Great Teachers Inspire

महान शिक्षक प्रेरणा देते हैं

The clinical experience and research-oriented teaching by the highly committed and yet friendly faculty members made the 3 years of residency the most glorious years of my professional life to be cherished forever. All residents have an excellent opportunity to see very unusual clinical cases not only from Punjab and Haryana but also referred from adjoining states of Uttar Pradesh, Uttarakhand, Himachal Pradesh and Jammu & Kashmir.

अत्यंत समर्पित और मैत्रीपूर्ण संकाय सदस्यों द्वारा प्रदान किए गए नैदानिक अनुभव और अनुसंधान-उन्मुख शिक्षण ने मेरे तीन साल के रेजीडेंसी को मेरे पेशेवर जीवन के सबसे गौरवशाली वर्ष बना दिया, जिन्हें मैं हमेशा संजो कर रखूंगा। सभी रेजीडेंट्स को न केवल पंजाब और हरियाणा से बल्कि उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हिमाचल प्रदेश और जम्मू-कश्मीर जैसे पड़ोसी राज्यों से भी भेजे गए अत्यंत असामान्य नैदानिक मामलों को देखने का उत्कृष्ट अवसर मिलता है।

All faculty members emphasized on proper history, meticulous clinical examination, proper documentation, connecting the missing link and thinking out of the box. The message was very clear - make a habit of good observation, document, document, document and try to present and publish unusual cases resulting in significant contribution to the literature. I was inspired by great teachers who laid the foundation of my professional career in Ophthalmology 25 years back. I have shared my professional journey and lessons learned in two recently published books- Secrets of Successful Doctors and A Hippocratic Odyssey: Lessons from a Doctor Couple on Life

सभी संकाय सदस्यों ने उचित इतिहास, सावधानीपूर्वक नैदानिक परीक्षण, सटीक दस्तावेज़ीकरण, गुमशुदा कड़ियों को जोड़ने और लीक से हटकर सोचने पर ज़ोर दिया। संदेश बिल्कुल स्पष्ट था - अच्छी तरह से अवलोकन करने, दस्तावेज़ बनाने, दस्तावेज़ बनाने

और साहित्य में महत्वपूर्ण योगदान देने वाले असामान्य मामलों को प्रस्तुत करने और प्रकाशित करने की आदत डालें। मैं उन महान शिक्षकों से प्रेरित था जिन्होंने 25 साल पहले नेत्र विज्ञान में मेरे पेशेवर करियर की नींव रखी थी। मैंने अपनी पेशेवर यात्रा और सीखे गए सबक को हाल ही में प्रकाशित दो पुस्तकों - 'सफल डॉक्टरों के रहस्य' और 'हिप्पोक्रेटिक ओडिसी: एक डॉक्टर दंपत्ति से जीवन के सबक' में साझा किया है।

in Medicine, Challenges, and Doctorpreneurship. [2],[3]

चिकित्सा, चुनौतियाँ और डॉक्टरप्रेन्योरशिप में। [2],[3]

I thanks all my mentors from the core of my heart for their significant efforts to lay the foundation of an ophthalmic career. I, indeed, feel proud to be a PGIMER alumnus!

नेत्र विज्ञान में करियर की नींव रखने में उनके महत्वपूर्ण प्रयासों के लिए मैं अपने सभी गुरुओं को तहे दिल से धन्यवाद देता हूं। मुझे वास्तव में पीजीआईएमईआर का पूर्व छात्र होने पर गर्व है!

Figure 38.2. The Advanced Eye Center, PGIMER Alumni get together

चित्र 38.2. एडवांस्ड आई सेंटर, पीजीआईएमईआर के पूर्व छात्रों का मिलन समारोह

during the All India Ophthalmology Society (AIOS) Conference held at

अखिल भारतीय नेत्र विज्ञान सोसायटी (एआईओएस) सम्मेलन के दौरान आयोजित किया गया

Indore, MP (February 2019).

इंदौर, मध्य प्रदेश (फरवरी 2019)।

Chapter 39

अध्याय 39

An AIIMSONIAN'S Journey into Medical

एक एम्सोनियन की चिकित्सा जगत में यात्रा

Entrepreneurship and

उद्यमिता और

Lessons Learned

सीख सीखी

"After completing my medical training and ophthalmology residency from

"अपनी मेडिकल ट्रेनिंग और नेत्र रोग विशेषज्ञ के रूप में रेजीडेंसी पूरी करने के बाद..."

AIIMS, New Delhi, and fellowship training from Australia, my professional

नई दिल्ली स्थित एम्स और ऑस्ट्रेलिया से प्राप्त फेलोशिप प्रशिक्षण ने मेरे पेशेवर करियर को आगे बढ़ाया है।

journey progressed through an uncharted path. I returned to India and

यात्रा एक अनजान रास्ते पर आगे बढ़ी। मैं भारत लौट आया और

decided to start an ophthalmic practice from scratch in a non metro city. I

मैंने एक गैर-महानगरीय शहर में बिल्कुल नए सिरे से नेत्र चिकित्सा क्लिनिक शुरू करने का फैसला किया।

faced several challenges during my journey as an entrepreneur while

उद्यमी के रूप में अपनी यात्रा के दौरान मुझे कई चुनौतियों का सामना करना पड़ा।

managing a private ophthalmic practice. My formula for success in the

एक निजी नेत्र चिकित्सालय का प्रबंधन करना। इस क्षेत्र में मेरी सफलता का सूत्र।

medical field consists of 6 Cs that include "Commitment, Competence, Care,

चिकित्सा क्षेत्र में 6 सी शामिल हैं, जिनमें "प्रतिबद्धता, सक्षमता और देखभाल" शामिल हैं।

Compassion, Communication, and Constant Improvement." Nothing in this

करुणा, संवाद और निरंतर सुधार।" इसमें कुछ भी नहीं है

world can take the place of Dedication, Determination and Diligence to

दुनिया समर्पण, दृढ़ संकल्प और लगन का स्थान ले सकती है

achieve success. As someone said - Talent alone will not get you success:

सफलता प्राप्त करें। जैसा कि किसी ने कहा है - केवल प्रतिभा से सफलता नहीं मिलती:

nothing is more common than unsuccessful person with talent. Genius will

प्रतिभावान असफल व्यक्ति से अधिक आम कुछ नहीं है। प्रतिभावान व्यक्ति

also not get you success; "unrewarded genius" is almost a proverb.

इससे आपको सफलता भी नहीं मिलेगी; "अप्रतिभाशाली प्रतिभा" लगभग एक कहावत बन चुकी है।

Education will also not get you there: the world is full of educated derelicts.
Patience, persistence and perspiration make an unbeatable combination for

शिक्षा भी आपको वहाँ तक नहीं पहुँचाएगी: दुनिया शिक्षित निकम्मों से भरी पड़ी है। धैर्य, लगन और परिश्रम ही सफलता का अचूक संयोजन हैं।

success in any field."

किसी भी क्षेत्र में सफलता।

-Dr. Vidushi Sharma

-Dr. Vidushi Sharma

My Journey to Vision:

मेरी दूरदृष्टि की यात्रा:

I consider myself very fortunate for completing my medical education (MBBS) as well as Ophthalmology residency from the country's premier medical institute, All India Institute of Medical Sciences (AIIMS), New Delhi. A career as an ophthalmologist (eye specialist) is extremely rewarding and is especially useful for women wanting to maintain work-life and work-family balance. Ophthalmology offers the adrenaline rush associated with performing delicate sight-restoring surgeries, yet you do not deal with a stressful life and death situations. It is also possible to do predominantly medical ophthalmology or medical retina etc., so it is suitable for everyone.

मैं खुद को बहुत भाग्यशाली मानती हूँ कि मैंने अपनी मेडिकल शिक्षा (एमबीबीएस) और नेत्र विज्ञान में रेजीडेंसी देश के प्रमुख चिकित्सा संस्थान, अखिल भारतीय आयुर्वेद विज्ञान संस्थान (एआईआईएमएस), नई दिल्ली से पूरी की। नेत्र रोग विशेषज्ञ के रूप में करियर बेहद संतोषजनक होता है और खासकर उन महिलाओं के लिए उपयोगी है जो काम और परिवार के बीच संतुलन बनाए रखना चाहती हैं। नेत्र विज्ञान में दृष्टि बहाल करने वाली नाजुक सर्जरी करने से रोमांच का अनुभव होता है, लेकिन इसमें जीवन-मरण जैसी तनावपूर्ण स्थितियों का सामना नहीं करना पड़ता। इसमें मुख्य रूप से मेडिकल नेत्र विज्ञान या मेडिकल रेटिना आदि का विकल्प भी उपलब्ध है, इसलिए यह सभी के लिए उपयुक्त है।

In my own case, I have been lucky that I have had the opportunity to study medical curriculum in India (AIIMS, New Delhi) and overseas (John A Moran Eye Center, Salt Lake City, USA and University of Sydney, Sydney, Australia). My husband, Dr. Suresh K. Pandey and I have established SuVi Eye Institute & Lasik Laser Center in Kota on February 5, 2006 and our practice in the field of Ophthalmology has been successful in every way. It is not just satisfying in terms of work satisfaction and rewards, but it has also given me a platform to engage in various activities and make my own contributions to helping the doctor-patient relationship. I have spoken at Indian Medical Association (IMA)

meetings, national and international Ophthalmology conferences, Kota's coaching institutions and other organizations. I have also contributed articles in the scientific journals as well as in the local press and I have utilized many opportunities to try and improve and strengthen the doctor-patient relationship as far as possible, which has been a very rewarding experience.

मेरे लिए सौभाग्य की बात है कि मुझे भारत (एआईएमएस, नई दिल्ली) और विदेश (जॉन ए मोरन आई सेंटर, साल्ट लेक सिटी, यूएसए और सिडनी विश्वविद्यालय, सिडनी, ऑस्ट्रेलिया) में चिकित्सा पाठ्यक्रम का अध्ययन करने का अवसर मिला। मेरे पति डॉ. सुरेश के. पांडे और मैंने 5 फरवरी, 2006 को कोटा में सुवी आई इंस्टीट्यूट और लेसिक लेजर सेंटर की स्थापना की और नेत्र विज्ञान के क्षेत्र में हमारा अभ्यास हर तरह से सफल रहा है। यह न केवल कार्य संतुष्टि और पुरस्कारों के मामले में संतोषजनक है, बल्कि इसने मुझे विभिन्न गतिविधियों में शामिल होने और डॉक्टर-मरीज के संबंधों को बेहतर बनाने में अपना योगदान देने का मंच भी दिया है। मैंने इंडियन मेडिकल एसोसिएशन (आईएमए) की बैठकों, राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय नेत्र विज्ञान सम्मेलनों, कोटा के कोचिंग संस्थानों और अन्य संगठनों में भाषण दिए हैं। मैंने वैज्ञानिक पत्रिकाओं के साथ-साथ स्थानीय प्रेस में भी लेख लिखे हैं और डॉक्टर-मरीज के संबंधों को यथासंभव बेहतर और मजबूत बनाने के लिए कई अवसरों का लाभ उठाया है, जो एक बहुत ही संतोषजनक अनुभव रहा है।

Women Doctors: Entrepreneurship and Overcoming

महिला डॉक्टर: उद्यमिता और चुनौतियों पर विजय

Challenges

चुनौतियां

Many patients have a certain mindset about women doctors. While they may trust you more and also consider you to have more empathy, some patients may feel that female doctors are surgically not as competent. If you have an extremely hardworking and ambitious husband (and in the same specialty

like me), it often becomes even more difficult to carve a distinct identity for yourself and this has been my biggest challenge. Luckily for me, I have had excellent training in Ophthalmology from the prestigious Dr. R. P. Center for ophthalmic sciences, AIIMS, New Delhi and the Sydney Eye Hospital, University of Sydney, Australia where I have been trained in oculoplastic surgery, pediatric ophthalmology, etc. This ensured that I do a variety of ophthalmic surgeries – not just cataract-lens implant surgery, but also lasik laser refractive surgery, oculoplastic surgery, glaucoma surgery, squint surgery, routine and complex ocular trauma and so on, which are not done by most ophthalmologists and this helped me to carve a distinct identity for myself.

कई मरीज़ों की महिला डॉक्टरों के बारे में एक खास सोच होती है। हालांकि वे आप पर अधिक भरोसा करते हैं और आपको अधिक सहानुभूतिशील भी मानते हैं, लेकिन कुछ मरीज़ों को लगता है कि महिला डॉक्टर शल्य चिकित्सा में उतनी सक्षम नहीं होतीं। यदि आपका पति बेहद मेहनती और महत्वाकांक्षी है (और मेरी ही तरह उसी विशेषज्ञता में है), तो अपने लिए एक अलग पहचान बनाना और भी मुश्किल हो जाता है और यही मेरी सबसे बड़ी चुनौती रही है। सौभाग्य से, मुझे प्रतिष्ठित डॉ. आर. पी. नेत्र विज्ञान केंद्र, एम्स, नई दिल्ली और सिडनी आई हॉस्पिटल, सिडनी विश्वविद्यालय, ऑस्ट्रेलिया से नेत्र विज्ञान में उत्कृष्ट प्रशिक्षण प्राप्त हुआ है, जहाँ मैंने ऑकुलोप्लास्टिक सर्जरी, बाल नेत्र विज्ञान आदि का प्रशिक्षण लिया है। इससे मुझे कई प्रकार की नेत्र शल्य चिकित्सा करने का अवसर मिला – न केवल मोतियाबिंद लेंस प्रत्यारोपण सर्जरी, बल्कि लेसिक लेजर अपवर्तक सर्जरी, ऑकुलोप्लास्टिक सर्जरी, ग्लूकोमा सर्जरी, भेंगापन सर्जरी, सामान्य और जटिल नेत्र आघात आदि भी, जो अधिकांश नेत्र रोग विशेषज्ञ नहीं करते हैं और इसने मुझे अपने लिए एक अलग पहचान बनाने में मदद की।

As a medical entrepreneur, the most difficult thing is human resource management, just like in most other fields and I have been lucky that we have been able to find and develop an outstanding team, which has made a huge

difference to the smooth working of the SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center in Kota, having good relations with our patients.

एक चिकित्सा उद्यमी के रूप में, अन्य अधिकांश क्षेत्रों की तरह ही, सबसे कठिन चीज मानव संसाधन प्रबंधन है, और मैं भाग्यशाली रहा हूं कि हमें एक उत्कृष्ट टीम मिली और हमने उसे विकसित किया, जिसने कोटा में सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर के सुचारू संचालन में बहुत बड़ा योगदान दिया है, साथ ही हमारे मरीजों के साथ अच्छे संबंध भी बने हुए हैं।

Women Empowerment in Health Care

स्वास्थ्य सेवा में महिलाओं का सशक्तिकरण

Women empowerment in health care is a bit of a loaded term and it would be vain to think that I can make a significant contribution towards that single-handedly. However, currently, there are many efforts to ensure that women health care professionals form their own groups to get good mentoring and ensure their career progress. The Indian Medical Association (IMA) is coming up with women's wings in all states and sub-specialties are also forming women societies, like the Women in Ophthalmology Society, which has affiliated chapters like the Women Ophthalmologists' Society (WOS) in India.

स्वास्थ्य सेवा में महिला सशक्तिकरण एक जटिल विषय है और यह सोचना व्यर्थ होगा कि मैं अकेले ही इसमें महत्वपूर्ण योगदान दे सकती हूँ। हालांकि, वर्तमान में, यह सुनिश्चित करने के लिए कई प्रयास किए जा रहे हैं कि महिला स्वास्थ्य सेवा पेशेवर अपने स्वयं के समूह बनाएं ताकि उन्हें अच्छा मार्गदर्शन मिल सके और उनकी करियर प्रगति सुनिश्चित हो सके। इंडियन मेडिकल एसोसिएशन (आईएमए) सभी राज्यों में महिला विंग स्थापित कर रहा है और उप-विशेषज्ञताएं भी महिला समाज बना रही हैं, जैसे कि वुमन इन ऑप्थैल्मोलॉजी सोसाइटी, जिसकी भारत में वुमन ऑप्थैल्मोलॉजिस्ट सोसाइटी (डब्ल्यूओएस) जैसी संबद्ध शाखाएं हैं।

I am happy to be a part of these initiatives that provide women doctors with tools and opportunities to advance their professional growth. Wider interaction among women colleagues is a great inspiration to motivate young doctors. Also, among the staff working at SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center in Kota, I have always tried to ensure that we have a sympathetic attitude towards the genuine problems faced by women and ensure that their male colleagues also understand the importance of giving slightly more space to women. Based on my experience as an ophthalmic entrepreneur, I have also conducted a few sessions for young ophthalmologists (including women) about career options, challenges for women ophthalmologists and other topics. Also, I have written articles and made YouTube videos on these topics. It has been my honor that after seeing my videos, several young doctors have contacted me to seek guidance about their careers and it is my privilege that I have helped and counseled them to the best extent possible.

मुझे इन पहलों का हिस्सा बनकर खुशी हो रही है जो महिला डॉक्टरों को उनके पेशेवर विकास के लिए साधन और अवसर प्रदान करती हैं। महिला सहकर्मियों के बीच व्यापक संवाद युवा डॉक्टरों को प्रेरित करने का एक बड़ा स्रोत है। साथ ही, कोटा स्थित सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर में कार्यरत कर्मचारियों के बीच, मैंने हमेशा यह सुनिश्चित करने का प्रयास किया है कि हम महिलाओं द्वारा सामना की जाने वाली वास्तविक समस्याओं के प्रति सहानुभूतिपूर्ण रवैया अपनाएं और यह भी सुनिश्चित करें कि उनके पुरुष सहकर्मी भी महिलाओं को थोड़ा अधिक स्थान देने के महत्व को समझें। एक नेत्र रोग उद्यमी के रूप में अपने अनुभव के आधार पर, मैंने युवा नेत्र रोग विशेषज्ञों (जिनमें महिलाएं भी शामिल हैं) के लिए कैरियर विकल्पों, महिला नेत्र रोग विशेषज्ञों के सामने आने वाली चुनौतियों और अन्य विषयों पर कुछ सत्र भी आयोजित किए हैं। इसके अलावा, मैंने इन विषयों पर लेख लिखे हैं और यूट्यूब वीडियो बनाए हैं। यह मेरे लिए गर्व की बात है कि मेरे वीडियो देखने के बाद, कई

युवा डॉक्टरों ने अपने करियर के बारे में मार्गदर्शन लेने के लिए मुझसे संपर्क किया है और यह मेरा सौभाग्य है कि मैंने उनकी यथासंभव सहायता और परामर्श किया है।

Secrets to Establishing Private Medical Practice

निजी चिकित्सा अभ्यास स्थापित करने के रहस्य

After returning from overseas, I, together with my spouse (Dr. Suresh K. Pandey) started ophthalmic practice with little money and tried to set up SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center, in Kota (Rajasthan) in a rented premises on February 5, 2006 (Figure 39.1).

विदेश से लौटने के बाद, मैंने अपने जीवनसाथी (डॉ. सुरेश के. पांडे) के साथ मिलकर कम पैसों से नेत्र चिकित्सा का अभ्यास शुरू किया और 5 फरवरी, 2006 को कोटा (राजस्थान) में किराए के परिसर में सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर स्थापित करने का प्रयास किया (चित्र 39.1)।

Figure 39.1 Inauguration of SuVi Eye Hospital, Kota on February 5, 2006.

चित्र 39.1 सुवी नेत्र अस्पताल, कोटा का उद्घाटन 5 फरवरी, 2006 को हुआ।

Left to Right: Dr. Vidushi Sharma, Mrs. Ghose, Dr. Supriyo Ghose (Chief,

Left to Right: Dr. Vidushi Sharma, Mrs. Ghose, Dr. Supriyo Ghose (Chief,

Dr. R. P. Center, AIIMS, New Delhi), Dr. Amita Birla, Shri Om Birla

डॉ. आर. पी. सेंटर, एम्स, नई दिल्ली), डॉ. अमिता बिरला, श्री ओम बिरला

(Current Lok Sabha Speaker), and Dr. Suresh K. Pandey.

(वर्तमान लोकसभा अध्यक्ष) और डॉ. सुरेश के. पांडे।

Within a few years, we built a new building for our hospital having all the latest gadgets. We started with an auto-refractometer, an operating microscope and a phacoemulsification machine. Initially, our O.P.D. was 5-10 patients per day. Within one year, the good word spread about our work and the patient numbers increased slowly and gradually to 100-120 patients per day and now we see approximately 250 patients every day and perform 8 to 10 laser/major and minor eye surgeries per day. So far, our team of doctors

has done more than 100,000 successful eye surgeries and laser procedures with a high success rate and about 2,000 eye surgeries free of cost to the needy patients.

कुछ ही वर्षों में, हमने अपने अस्पताल के लिए एक नई इमारत का निर्माण किया जिसमें सभी आधुनिक उपकरण मौजूद थे। हमने ऑटो-रिफ्रैक्टोमीटर, ऑपरेटिंग माइक्रोस्कोप और फैकोइमल्सीफिकेशन मशीन से शुरुआत की। आरंभ में, हमारे ओपीडी में प्रतिदिन 5-10 मरीज आते थे। एक वर्ष के भीतर, हमारे काम की ख्याति फैल गई और मरीजों की संख्या धीरे-धीरे बढ़कर प्रतिदिन 100-120 हो गई। अब हम प्रतिदिन लगभग 250 मरीजों को देखते हैं और प्रतिदिन 8 से 10 लेजर/बड़ी और छोटी नेत्र शल्यक्रियाएं करते हैं। अब तक, हमारे डॉक्टरों की टीम ने उच्च सफलता दर के साथ 100,000 से अधिक सफल नेत्र शल्यक्रियाएं और लेजर प्रक्रियाएं की हैं और जरूरतमंद मरीजों के लिए लगभग 2,000 नेत्र शल्यक्रियाएं निःशुल्क की हैं।

SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center, Kota has “World Class Eye Surgery Facilities” including Visx Lasik Laser Machine (for freedom from glasses), Signature Phacoemulsification machine/Zepto Cataract Surgery system (Phacoemulsification or suture-less cataract surgery), Zeiss Lumera operating surgical microscope and DORC Eva phaco vitrectomy machine (for suture-less vitreo-retinal surgery), Oculus Pentacam (for diagnosis of corneal disorders), Optical Coherence Tomography (OCT), Specular Microscope, IOL Master (for lens power calculation), Retinal Green Laser and Fundus Fluorescein Angiography (FFA) and several other valuable diagnostic and surgical equipment to treat all routine and complex eye problems.

सुवी आई हॉस्पिटल एंड लेसिक लेजर सेंटर, कोटा में "विश्व स्तरीय नेत्र शल्य चिकित्सा सुविधाएं" उपलब्ध हैं, जिनमें विस्क्स लेसिक लेजर मशीन (चश्मे से मुक्ति के लिए), सिग्नेचर फेकोइमल्सीफिकेशन मशीन/जेप्टो मोतियाबिंद सर्जरी सिस्टम (फेकोइमल्सीफिकेशन या

बिना टांके वाली मोतियाबिंद सर्जरी), ज़ीस ल्यूमेरा ऑपरेटिंग सर्जिकल माइक्रोस्कोप और डॉर्क ईवा फेको विट्रेक्टोमी मशीन (बिना टांके वाली विट्रियो-रेटिनल सर्जरी के लिए), ओकुलस पेंटाकैम (कॉर्नियल विकारों के निदान के लिए), ऑप्टिकल कोहेरेंस टोमोग्राफी (ओसीटी), स्पेक्युलर माइक्रोस्कोप, आईओएल मास्टर (लेंस पावर गणना के लिए), रेटिनल ग्रीन लेजर और फंडस फ्लोरेसिन एंजियोग्राफी (एफएफए) और कई अन्य मूल्यवान नैदानिक और शल्य चिकित्सा उपकरण शामिल हैं, जिनका उपयोग सभी सामान्य और जटिल नेत्र समस्याओं के इलाज के लिए किया जाता है।

We have a team of competent doctors (Dr. Suresh K. Pandey, Dr. Nipun Bagrecha, Dr. Satyendra Kumar Gupta and myself), one visiting retinal doctor (Dr. Abhishek Kothari) and total 40 staff members to help us in day-to-day activities of the hospital. My father, late Gp. Capt. K.M. Sharma was the force behind this vision. He inspired us to return to India from overseas and he also put in a lot of effort for staff training and human resource management at our hospital.

हमारे पास सक्षम डॉक्टरों की एक टीम है (डॉ. सुरेश के. पांडे, डॉ. निपुण बागरेचा, डॉ. सत्येंद्र कुमार गुप्ता और मैं), एक अतिथि नेत्र रोग विशेषज्ञ (डॉ. अभिषेक कोठारी) और अस्पताल के दैनिक कार्यों में सहायता के लिए कुल 40 कर्मचारी हैं। मेरे पिता, स्वर्गीय जनरल प्रैक्टिशनर कैप्टन के.एम. शर्मा, इस परिकल्पना के पीछे की प्रेरणा थे। उन्होंने हमें विदेश से भारत लौटने के लिए प्रेरित किया और उन्होंने हमारे अस्पताल में कर्मचारियों के प्रशिक्षण और मानव संसाधन प्रबंधन के लिए भी बहुत प्रयास किए।

SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center provide complete eye care services in all sub-specialties, with all the latest diagnostic and therapeutic modalities in the tier two city of Kota (Rajasthan) by the best-trained doctors. We pride ourselves on having a patient-friendly atmosphere and immensely value the enormous support and trust that we have received from our patients. Several

doctors (ophthalmologist trainees and observers from India and abroad) have visited Kota, India including from USA, Switzerland, Ireland, Saudi Arabia, Azerbaijan and Iraq to observe our model of private practice.

सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर, राजस्थान के कोटा शहर में स्थित सर्वश्रेष्ठ प्रशिक्षित डॉक्टरों द्वारा सभी उप-विशेषताओं में संपूर्ण नेत्र देखभाल सेवाएं प्रदान करते हैं, जिनमें नवीनतम निदान और उपचार पद्धतियां उपलब्ध हैं। हमें अपने रोगी-अनुकूल वातावरण पर गर्व है और हम अपने रोगियों से प्राप्त अपार समर्थन और विश्वास को अत्यंत महत्व देते हैं। कई डॉक्टरों (भारत और विदेश से नेत्र रोग प्रशिक्षु और पर्यवेक्षक) ने हमारे निजी चिकित्सा पद्धति को देखने के लिए भारत के कोटा शहर का दौरा किया है, जिनमें अमेरिका, स्विट्जरलैंड, आयरलैंड, सऊदी अरब, अजरबैजान और इराक के डॉक्टर शामिल हैं।

Why a non-Metro City to Start a Medical Practice?

चिकित्सा व्यवसाय शुरू करने के लिए गैर-महानगरीय शहर क्यों?

This question is often asked by several colleagues, well-wishers and occasionally by a few coaching students (medical aspirants and their parents) while coming for an eye check-up. While it would be tempting to give a clichéd answer like “we wanted to come back to our roots and serve our own people,” which of course is true, the bigger reason is that it makes much more sense to settle down in tier two cities in India today. Even while I was pursuing further training overseas and my juniors doctors asked me about future prospects, I always encouraged them to settle down in these non-metro cities, as it is less expensive to establish and faster to build up a medical practice in these cities. The family contacts provide the initial patient base and good services provide the word of mouth publicity, which is very effective in these non-metro cities.

Life is more relaxed; you do not have to travel large distances and can use your time more productively.

आँखों की जाँच के लिए आते समय कई सहकर्मी, शुभचिंतक और कभी-कभी कुछ कोचिंग छात्र (मेडिकल के इच्छुक छात्र और उनके माता-पिता) अक्सर यह सवाल पूछते हैं। हालाँकि, "हम अपनी जड़ों से जुड़ना चाहते थे और अपने लोगों की सेवा करना चाहते थे" जैसा घिसा-पिटा जवाब देना आसान है, जो कि सच भी है, लेकिन असली वजह यह है कि आज के समय में भारत के दूसरे दर्जे के शहरों में बसना कहीं ज़्यादा फ़ायदेमंद है। जब मैं विदेश में आगे की पढ़ाई कर रहा था और मेरे जूनियर डॉक्टर मुझसे भविष्य की संभावनाओं के बारे में पूछते थे, तब भी मैं हमेशा उन्हें इन गैर-महानगरीय शहरों में बसने के लिए प्रोत्साहित करता था, क्योंकि इन शहरों में क्लिनिक खोलना सस्ता और तेज़ी से विकसित करना संभव है। पारिवारिक संपर्क शुरुआती मरीज़ों का आधार प्रदान करते हैं और अच्छी सेवाएँ माउथ पब्लिसिटी का काम करती हैं, जो इन गैर-महानगरीय शहरों में बहुत कारगर साबित होती है। जीवन अधिक आरामदायक है; आपको लंबी दूरी की यात्रा नहीं करनी पड़ती और आप अपने समय का बेहतर उपयोग कर सकते हैं।

Doctors and Social Services

डॉक्टर और सामाजिक सेवाएं

At our hospital, we have always tried to provide the best services to all patients, irrespective of their paying capacity. I consider it an achievement that in spite of providing cutting-edge high-end surgery like micro-incision cataract surgery and premium IOLs, refractive surgery, etc., we have also been able to provide equal quality of service to all our patients and have a wide spectrum of patients from all kinds of socio-economic backgrounds. We have also organized many free OPD check-up camps, where patients are provided free follow-up and necessary investigations in the hospital and have seen more than 90,000 patients in these camps. Apart from this, we have also done

free surgery for needy patients. I am humbled and honored to get the “Women of the Year Zonal Award” from the former Chief Minister of Rajasthan, Smt. Vasundhara Raje. The Government of Rajasthan also felicitated myself and my husband (Dr. Suresh K. Pandey) for the significant work in the field of Ophthalmology and elimination of preventable blindness.

हमारे अस्पताल में, हमने हमेशा सभी मरीजों को उनकी भुगतान क्षमता की परवाह किए बिना सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करने का प्रयास किया है। यह मेरे लिए एक उपलब्धि है कि अत्याधुनिक मोतियाबिंद सर्जरी, प्रीमियम आईओएल, अपवर्तक सर्जरी आदि जैसी उच्च स्तरीय सर्जरी उपलब्ध कराने के बावजूद, हम अपने सभी मरीजों को समान गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने में सक्षम रहे हैं और हमारे पास सभी सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि के मरीजों का एक व्यापक समूह है। हमने कई निःशुल्क ओपीडी जांच शिविर भी आयोजित किए हैं, जहां मरीजों को अस्पताल में निःशुल्क फॉलो-अप और आवश्यक जांच प्रदान की जाती हैं और इन शिविरों में 90,000 से अधिक मरीजों का इलाज किया गया है। इसके अलावा, हमने जरूरतमंद मरीजों के लिए निःशुल्क सर्जरी भी की है। राजस्थान की पूर्व मुख्यमंत्री श्रीमती वसुंधरा राजे से "वर्ष की महिला क्षेत्रीय पुरस्कार" प्राप्त करके मैं अत्यंत प्रसन्न और सम्मानित महसूस कर रही हूं। राजस्थान सरकार ने नेत्र विज्ञान के क्षेत्र में और रोकी जा सकने वाली अंधता के उन्मूलन में किए गए महत्वपूर्ण कार्यों के लिए मुझे और मेरे पति (डॉ. सुरेश के. पांडे) को भी सम्मानित किया है।

Book for Coaching Students

कोचिंग छात्रों के लिए पुस्तक

During the course of my practice in Kota, I interacted with a lot of coaching students who visited me for their eye problems. Many of them were interested in talking to me, especially the medical aspirants, as I have done M.B.B.S. and M.D. from AIIMS, New Delhi, which is still on the top of the list for most of these students. I also observed that a lot of students were from small towns

and cities and were not as confident as their counterparts from bigger cities. For this reason, I wrote a motivational book in Hindi for coaching students as well as other youngsters from not so privileged backgrounds. The book is titled “Meri Kitab, Meri Dost” and engages in a friendly conversation with the reader. It is an attempt to help them develop a positive mindset so that they give in their best efforts and also remain happy in all situations in life (Figures 39.2 & 39.3).

कोटा में अपने अभ्यास के दौरान, मेरी मुलाकात कई कोचिंग छात्रों से हुई जो आंखों की समस्याओं के लिए मेरे पास आते थे। उनमें से कई मुझसे बात करने में रुचि रखते थे, खासकर मेडिकल की पढ़ाई करने वाले छात्र, क्योंकि मैंने AIIMS, नई दिल्ली से M.B.B.S. और M.D. की डिग्री हासिल की है, जो आज भी इन छात्रों की सर्वोच्च प्राथमिकता है। मैंने यह भी देखा कि कई छात्र छोटे कस्बों और शहरों से थे और बड़े शहरों के छात्रों की तुलना में उतने आत्मविश्वासी नहीं थे। इसी कारण मैंने कोचिंग छात्रों और कम सुविधा प्राप्त पृष्ठभूमि के अन्य युवाओं के लिए हिंदी में एक प्रेरक पुस्तक लिखी। पुस्तक का शीर्षक है "मेरी किताब, मेरे दोस्त" और यह पाठक के साथ एक दोस्ताना संवाद स्थापित करती है। इसका उद्देश्य उन्हें सकारात्मक सोच विकसित करने में मदद करना है ताकि वे अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करें और जीवन की सभी परिस्थितियों में खुश रहें (चित्र 39.2 और 39.3)।

Figure 39.2: Release of Dr. Vidushi's book Meri Kitab Meri Dost done on

Figure 39.2: Release of Dr. Vidushi's book Meri Kitab Meri Dost done on

August 12, 2017. Left to Right: Sh. Govind Maheshwari, Dr. A. Q. Khan, Dr.

12 अगस्त, 2017. बाएं से दाएं: श्री गोविंद माहेश्वरी, डॉ. ए. क्यू. खान, डॉ.

Pramod Tiwari, Prof. Girish Verma, Sh. Rohit Gupta (IAS, District Collector,

प्रमोद तिवारी, प्रो. गिरीश वर्मा, श्री रोहित गुप्ता (आईएएस, जिला कलेक्टर)

Kota), Sh. Nitin Vijay, Sh. Rajesh Maheshwari, Dr. Vidushi Sharma, Dr.

Kota), Sh. Nitin Vijay, Sh. Rajesh Maheshwari, Dr. Vidushi Sharma, Dr.

Suresh K. Pandey.

सुरेश के. पांडे।

Figure 39.3. Dr. Vidushi and Dr. Suresh K. Pandey sharing their

चित्र 39.3. डॉ. विदुषी और डॉ. सुरेश के. पांडे साझा कर रहे हैं

professional journey with medical aspirants (NEET coaching students) of

मेडिकल उम्मीदवारों (NEET कोचिंग के छात्रों) के साथ पेशेवर यात्रा

Kota City.

शहर।

Take-Home Message & Lessons Learned: Advice to Young Doctors, Especially Women Doctors

मुख्य संदेश और सीख: युवा डॉक्टरों, विशेषकर महिला डॉक्टरों के लिए सलाह

➢ My first advice to young doctors would be to focus on getting the best possible training at the earliest opportunity. This is even more important for women, as it becomes very difficult to devote time to full-time rigorous medical training programs at a later stage in life, particularly after marriage and kids.

युवा डॉक्टरों के लिए मेरी पहली सलाह यही होगी कि वे जल्द से जल्द सर्वोत्तम प्रशिक्षण प्राप्त करने पर ध्यान केंद्रित करें। महिलाओं के लिए यह और भी महत्वपूर्ण है, क्योंकि जीवन के बाद के चरण में, विशेषकर विवाह और बच्चों के बाद, पूर्णकालिक और गहन चिकित्सा प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए समय देना बहुत मुश्किल हो जाता है।

➢ At an early age, it is possible to travel far and wide for the best training opportunities, especially in surgical disciplines. Medical practice is not easy because of heightened patient expectations and an aggressive consumer culture that is spreading fast. In such a scenario, it is absolutely essential to get the best possible clinical training, so that our competence is our big strength when starting a clinical practice.

➢ कम उम्र में ही बेहतरीन प्रशिक्षण अवसरों के लिए दूर-दूर तक यात्रा करना संभव है, खासकर शल्य चिकित्सा के क्षेत्र में। मरीजों की बढ़ती अपेक्षाओं और तेजी से फैलती आक्रामक उपभोक्ता संस्कृति के कारण चिकित्सा क्षेत्र में काम करना आसान नहीं है। ऐसे में, सर्वोत्तम नैदानिक प्रशिक्षण प्राप्त करना अत्यंत आवश्यक है, ताकि नैदानिक अभ्यास शुरू करते समय हमारी दक्षता ही हमारी सबसे बड़ी ताकत हो।

➢ I would also like to advise young doctors to choose their work based on their own personality and preferences. Some people are very good at communication and interpersonal relations and therefore do well in private practice. Some other people are interested in teaching and do well in an academic setting. Some realize that they would do well in non-clinical branches and some others decide they would want to change their field altogether.

मैं युवा डॉक्टरों को यह सलाह देना चाहूंगा कि वे अपने व्यक्तित्व और पसंद के आधार पर अपना काम चुनें। कुछ लोग संवाद और पारस्परिक संबंधों में बहुत अच्छे होते हैं और इसलिए निजी प्रैक्टिस में सफल होते हैं। कुछ अन्य लोगों को अध्यापन में रुचि होती है और वे अकादमिक परिवेश में अच्छा प्रदर्शन करते हैं। कुछ को यह एहसास होता है कि वे गैर-नैदानिक शाखाओं में अच्छा कर सकते हैं और कुछ अन्य लोग अपना क्षेत्र पूरी तरह से बदलना चाहते हैं।

➢ Assess your priorities and desires and take an informed decision, as you can't keep changing these decisions. The most important thing is to decide your own definition of success and then stick to it, so that you are not just successful, but also truly happy.

अपनी प्राथमिकताओं और इच्छाओं का आकलन करें और सोच-समझकर निर्णय लें, क्योंकि आप इन निर्णयों को बार-बार नहीं बदल सकते। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि आप सफलता की अपनी परिभाषा तय करें और उस पर कायम रहें, ताकि आप न केवल सफल हों, बल्कि वास्तव में खुश भी हों।

Part VI

भाग VI

COVID-19 Diary: Managing Medical Practice during the COVID-

कोविड-19 डायरी: कोविड महामारी के दौरान चिकित्सा अभ्यास का प्रबंधन

19 Pandemic

19 महामारी

Chapter 40

अध्याय 40

How to Survive and Manage the Medical Practice

चिकित्सा पेशे में कैसे सफल हों और इसे कैसे संभालें

during the COVID-19 Crisis?

कोविड-19 संकट के दौरान?

"The coronavirus pandemic is described as humanity's worst crisis since

कोरोना वायरस महामारी को मानवता का सबसे भीषण संकट बताया जा रहा है।

World War II. It will undoubtedly take time to overcome. As a health

द्वितीय विश्व युद्ध। इससे उबरने में निस्संदेह समय लगेगा। स्वास्थ्य के लिहाज से

professional, we should hope for the best, but be prepared for the worst. The

पेशेवर होने के नाते, हमें सर्वोत्तम की आशा करनी चाहिए, लेकिन सबसे बुरे के लिए भी तैयार रहना चाहिए।

COVID-19 pandemic has taught us that only unconditional passion for this

कोविड-19 महामारी ने हमें सिखाया है कि केवल इस क्षेत्र के प्रति निःशर्त जुनून ही

profession and resilience can help doctors cope with a pandemic. Doctors,

पेशेवर क्षमता और लचीलापन डॉक्टरों को महामारी से निपटने में मदद कर सकते हैं।

health care professionals and administrative staff should stay united while

स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों और प्रशासनिक कर्मचारियों को एकजुट रहना चाहिए जबकि

carrying this battle against this invisible enemy and use their collaborative efforts to create a practical and cost-effective plan for the future. Let us keep

इस अदृश्य शत्रु के विरुद्ध इस लड़ाई को जारी रखते हुए, भविष्य के लिए एक व्यावहारिक और लागत प्रभावी योजना बनाने हेतु उनके सहयोगात्मक प्रयासों का उपयोग करें। आइए हम जारी रखें।

a close watch on how the situation unfolds and adopt an innovative solution

स्थिति के विकास पर बारीकी से नजर रखें और एक अभिनव समाधान अपनाएं।

to solve the problems that arrived on all fronts. It is the only way to ensure that our medical practice, or any medical practice for the matter, can survive

सभी मोर्चों पर आई समस्याओं का समाधान करना ही एकमात्र तरीका है जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि हमारी चिकित्सा पद्धति, या कोई भी चिकित्सा पद्धति, जीवित रह सके।

a crisis."

एक संकट।"

- Dr. Vidushi Sharma

- Dr. Vidushi Sharma

Coronavirus (COVID-19) has swiftly enveloped the world as it suspiciously lingers around us. For many doctors and health care specialists, the novel virus is a turning point of health havoc and economic crisis, as we witness this time with a relatively unknown future filled with uncertainties.

कोरोनावायरस (कोविड-19) ने तेजी से पूरी दुनिया को अपनी चपेट में ले लिया है और यह हमारे आसपास मंडराता हुआ एक रहस्यमय खतरा बना हुआ है। कई डॉक्टरों और स्वास्थ्य विशेषज्ञों के लिए, यह नया वायरस स्वास्थ्य संबंधी तबाही और आर्थिक संकट का एक महत्वपूर्ण मोड़ है, क्योंकि हम अनिश्चितताओं से भरे एक अपेक्षाकृत अनिश्चित भविष्य के इस दौर का सामना कर रहे हैं।

On 1 April 2020, the Secretary General of the United Nations stated that the coronavirus would cause a ‘great global economic recession’ that probably has no parallel in the recent past. The World Bank had also warned that ‘significant economic pain’ will be ‘unavoidable in all countries.’

1 अप्रैल 2020 को संयुक्त राष्ट्र के महासचिव ने कहा कि कोरोनावायरस के कारण एक ऐसी 'भयंकर वैश्विक आर्थिक मंदी' आएगी जिसका शायद हाल के अतीत में कोई समानांतर उदाहरण नहीं है। विश्व बैंक ने भी चेतावनी दी थी कि 'सभी देशों में महत्वपूर्ण आर्थिक संकट' अपरिहार्य होगा।

The strict lockdown and social distancing also has a drastic impact on the medical field. It has led to the transition from on-premises medical consultations to telemedicine.

सख्त लॉकडाउन और सामाजिक दूरी का चिकित्सा क्षेत्र पर भी गहरा प्रभाव पड़ा है। इसके चलते क्लिनिक में जाकर परामर्श देने की बजाय टेलीमेडिसिन का उपयोग करने की ओर बदलाव आया है।

Virtual consultation with doctors is perhaps one of the significant changes we are going to witness as a result of the deadly second wave of corona crisis. Due to this, many of us are developing contingency plans to recover from this unstable situation.

कोरोना संकट की घातक दूसरी लहर के परिणामस्वरूप हम जिन महत्वपूर्ण बदलावों को देखने वाले हैं, उनमें से एक है डॉक्टरों से ऑनलाइन परामर्श। इसी वजह से हममें से कई लोग इस अस्थिर स्थिति से उबरने के लिए आकस्मिक योजनाएँ बना रहे हैं।

This chapter hopes to shed light on different tips that could help medical practices stay afloat during these testing times. From telemedicine, devising cost management plans to resolving internal conflicts, we hope to offer words of wisdom that could help us to navigate out of worst-case scenarios.

However, before we delve deep into an action plan, let us take a moment to understand the severity of this situation.

इस अध्याय का उद्देश्य उन विभिन्न सुझावों पर प्रकाश डालना है जो चिकित्सा क्षेत्र को इस कठिन समय में सुचारू रूप से चलने में मदद कर सकते हैं। टेलीमेडिसिन से लेकर लागत प्रबंधन योजनाओं को तैयार करने और आंतरिक संघर्षों को सुलझाने तक, हम ऐसे व्यावहारिक सुझाव देना चाहते हैं जो हमें सबसे खराब परिस्थितियों से निकलने में सहायक हों। हालांकि, कार्य योजना पर आगे बढ़ने से पहले, आइए इस स्थिति की गंभीरता को समझने के लिए कुछ समय निकालें।

The Impact of COVID-19 on Health Care: An Overview

कोविड-19 का स्वास्थ्य सेवा पर प्रभाव: एक अवलोकन

In December 2019, China witnessed the start of an outbreak in Wuhan,

दिसंबर 2019 में, चीन के वुहान शहर में एक महामारी की शुरुआत हुई।

Hubei.[1] The Chinese doctors tried their best to contain the acute respiratory syndrome caused by a 'new variant of coronavirus 2019-nCoV,' but all their efforts were in vain. The disease soon spread all over the world, which compelled the World Health Organization (WHO) to label it a pandemic on

हुबेई[1] चीनी डॉक्टरों ने 'कोरोनावायरस 2019-एनसीओवी के एक नए प्रकार' के कारण होने वाले तीव्र श्वसन सिंड्रोम को नियंत्रित करने की पूरी कोशिश की, लेकिन उनके सभी प्रयास व्यर्थ गए। यह बीमारी जल्द ही पूरी दुनिया में फैल गई, जिसके कारण विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) को इसे महामारी घोषित करना पड़ा।

11 March 2020.[2]

11 मार्च 2020.[2]

As of April 25, 2021, an online database reported approximately 147,174,483 confirmed cases of COVID-19 in more than 219 countries and territories across the world. The current death toll is estimated to be

25 अप्रैल, 2021 तक, एक ऑनलाइन डेटाबेस के अनुसार, दुनिया भर के 219 से अधिक देशों और क्षेत्रों में COVID-19 के लगभग 147,174,483 पुष्ट मामले दर्ज किए गए थे। वर्तमान मृत्यु दर का अनुमान है...

3,115,299.[3] The continuous death, nationwide lockdowns and inadequate supply of health care equipment have had a drastic impact on the economy.

3,115,299.[3] लगातार मौतें, देशव्यापी लॉकडाउन और स्वास्थ्य देखभाल उपकरणों की अपर्याप्त आपूर्ति ने अर्थव्यवस्था पर भारी प्रभाव डाला है।

[4]

The United Nations Trade and Development Agency (UNCTAD) predicts that the world economy will suffer gravely due to the inhibition in world trade operations. The estimated amount of loss is forecasted to be $1 trillion.

संयुक्त राष्ट्र व्यापार एवं विकास एजेंसी (UNCTAD) का अनुमान है कि विश्व व्यापार गतिविधियों में रुकावट के कारण वैश्विक अर्थव्यवस्था को भारी नुकसान होगा। अनुमानित नुकसान की राशि 1 ट्रिलियन डॉलर बताई जा रही है।

[5] Even after the pandemic, it might take years to rebuild the ‘fragile

[5] महामारी के बाद भी, 'नाजुक' व्यवस्था को फिर से बनाने में वर्षों लग सकते हैं।

economy.’[6]

अर्थव्यवस्था।[6]

The health care economy will face a similar situation in the coming several weeks or even months. Therefore, it is prudent for private medical practices to prepare for worst-case scenarios to safeguard their practices. These are the

questions that haunt us as we witness everything during these changing times. The only hope to stabilize this situation is by taking practical and reasonable steps to secure the practice.

स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र को आने वाले कुछ हफ्तों या महीनों में इसी तरह की स्थिति का सामना करना पड़ेगा। इसलिए, निजी चिकित्सा केंद्रों के लिए यह समझदारी भरा कदम है कि वे अपनी सेवाओं की सुरक्षा के लिए सबसे खराब परिस्थितियों के लिए तैयार रहें। बदलते समय में हम जो कुछ भी देख रहे हैं, उससे ये सवाल हमें परेशान कर रहे हैं। इस स्थिति को स्थिर करने की एकमात्र उम्मीद व्यावहारिक और उचित कदम उठाकर अपनी सेवाओं को सुरक्षित करना है।

Tips for Survival: What Should Medical Practices Do?

जीवित रहने के लिए सुझाव: चिकित्सा पद्धतियों को क्या करना चाहिए?

Several questions are flashing in the minds of many of us like: How will the COVID-19 pandemic affect the population size in India and globally? Where will medical practices stand in the aftermath of a pandemic outbreak? How do they survive the economic and other challenges (short-term or long-term) faced by doctors before things settle down?

हममें से कई लोगों के मन में कई सवाल उठ रहे हैं, जैसे: कोविड-19 महामारी भारत और विश्व स्तर पर जनसंख्या के आकार को कैसे प्रभावित करेगी? महामारी के प्रकोप के बाद चिकित्सा क्षेत्र की क्या स्थिति होगी? हालात सामान्य होने से पहले डॉक्टरों को आर्थिक और अन्य चुनौतियों (अल्पकालिक या दीर्घकालिक) का सामना कैसे करना पड़ेगा?

Here are a few trends that many private practices and health care facilities are adopting these days, especially in countries that are affected by the COVID-19 pandemic. Medical entrepreneurs need to devise strategies to revive their practice and to come with an innovative solution to address several challenges.

यहां कुछ ऐसे रुझान दिए गए हैं जिन्हें आजकल कई निजी क्लीनिक और स्वास्थ्य सेवा केंद्र अपना रहे हैं, खासकर कोविड-19 महामारी से प्रभावित देशों में। चिकित्सा उद्यमियों को अपने व्यवसाय को पुनर्जीवित करने और कई चुनौतियों का समाधान करने के लिए नवीन रणनीतियां तैयार करने की आवश्यकता है।

Patient Visit and Surgery to Hospital or Day Care Centers

अस्पताल या डे केयर सेंटर में रोगी का दौरा और सर्जरी

Patient triage and all the cautions can be remembered with the acronym **SCREEN: S:** Sanitize hands **C:** Consent/declaration/hand hygiene, use of masks by the patient R: Rapid patient turnaround, Restrict entry of the attendant **E:** Examination by a flashlight or use of a slit lamp taking all precautions **E:** Encourage physical distancing **N:** No cash (encourage digital payment), No aerosol-generating procedures.

रोगी की छँटाई और सभी सावधानियों को SCREEN नामक संक्षिप्त रूप से याद रखा जा सकता है: S: हाथों को कीटाणुरहित करें C: सहमति/घोषणा/हाथों की स्वच्छता, रोगी द्वारा मास्क का उपयोग R: रोगी को शीघ्रता से वापस भेजना, परिचारक के प्रवेश को प्रतिबंधित करना E: टॉर्च की रोशनी से जाँच या स्लिट लैंप का उपयोग करते हुए सभी सावधानियाँ बरतना E: शारीरिक दूरी बनाए रखने के लिए प्रोत्साहित करना N: नकद भुगतान नहीं (डिजिटल भुगतान को प्रोत्साहित करें), एरोसोल उत्पन्न करने वाली प्रक्रियाओं से बचना।

While seeing emergency cases or in routine OPD, it is essential to take all adequate precautions and follow the guidelines as suggested in an excellent

आपातकालीन मामलों या नियमित ओपीडी के दौरान, सभी आवश्यक सावधानियां बरतना और उत्कृष्ट चिकित्सक द्वारा सुझाए गए दिशानिर्देशों का पालन करना आवश्यक है।

Editorial(i) and by the medical societies.

संपादकीय(i) और चिकित्सा समाजों द्वारा।

As they say, it's 'better to be safe than to be sorry!'

जैसा कि कहावत है, 'पछताने से बेहतर है सावधानी बरतना!'

All doctors and staff members should take adequate precautions while seeing emergency cases. Use of face masks, frequent hand washing, social distancing, minimal touching and talking, use of slit lamp with protective cover, etc. will be helpful. Emphasis should be given to social distancing, frequent hand washing and hand hygiene.

आपातकालीन मामलों को देखते समय सभी डॉक्टरों और कर्मचारियों को पर्याप्त सावधानी बरतनी चाहिए। फेस मास्क का उपयोग, बार-बार हाथ धोना, सामाजिक दूरी बनाए रखना, कम से कम छूना और बात करना, सुरक्षात्मक कवर के साथ स्लिट लैंप का उपयोग आदि सहायक होंगे। सामाजिक दूरी, बार-बार हाथ धोना और हाथ की स्वच्छता पर विशेष जोर दिया जाना चाहिए।

Even before the pandemic, hand hygiene was becoming a center of attention after the Centre for Disease Control (CDC) reported the poor hygiene

महामारी से पहले भी, रोग नियंत्रण केंद्र (सीडीसी) द्वारा खराब स्वच्छता की रिपोर्ट के बाद हाथ की स्वच्छता ध्यान का केंद्र बन रही थी।

practices by health care workers even in developed countries like USA.[7]

अमेरिका जैसे विकसित देशों में भी स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाएं।[7]

The focus on hygiene has reached a whole new level these days. That's why we should not let go of the current hygiene practices when things return to normalcy.

इन दिनों स्वच्छता पर विशेष ध्यान दिया जा रहा है। इसीलिए हालात सामान्य होने पर भी हमें स्वच्छता संबंधी मौजूदा तौर-तरीकों को नहीं छोड़ना चाहिए।

The Rise of Digitization/Online Consultation

डिजिटलीकरण/ऑनलाइन परामर्श का उदय

In the last few years, the corporate world has been buzzing with the activity as they embrace digital tools to streamline their workload. Yet, the health care industry kept a people-first mentality, even though we were slowly adapting to incorporate technology into our daily activities.

पिछले कुछ वर्षों में, कॉर्पोरेट जगत में डिजिटल उपकरणों को अपनाकर कार्यभार को सुव्यवस्थित करने की दिशा में काफी हलचल मची हुई है। फिर भी, स्वास्थ्य सेवा उद्योग ने लोगों को प्राथमिकता देने वाली मानसिकता को बरकरार रखा है, भले ही हम धीरे-धीरे प्रौद्योगिकी को अपने दैनिक कार्यों में शामिल करने के लिए अनुकूलित हो रहे थे।

However, COVID-19 has transformed the health care industry as we are witnessing it every day. Online screenings, consultations and telemedicine are becoming a norm now. In China alone, there was a 900 percent increase in subscribers for popular online health care services like 'Ping an Good

हालांकि, कोविड-19 ने स्वास्थ्य सेवा उद्योग को पूरी तरह से बदल दिया है, जैसा कि हम हर दिन देख रहे हैं। ऑनलाइन स्क्रीनिंग, परामर्श और टेलीमेडिसिन अब आम बात हो गई है। अकेले चीन में ही 'पिंग एंड गुड' जैसी लोकप्रिय ऑनलाइन स्वास्थ्य सेवाओं के ग्राहकों की संख्या में 900 प्रतिशत की वृद्धि हुई है।

Doctor'.[8] Other telemedicine platforms saw a similar surge, as patients skipped primary care providers for their online counterparts.

डॉक्टर'.[8] अन्य टेलीमेडिसिन प्लेटफॉर्म में भी इसी तरह की वृद्धि देखी गई, क्योंकि मरीज़ प्राथमिक देखभाल प्रदाताओं को छोड़कर उनके ऑनलाइन समकक्षों के पास चले गए।

India's largest online consultation platforms (Practo, Zoylo, Lybrate, Ask Apollo, etc.) have seen a significant increase in the number of consultations in

the past few weeks. The rise of digital solutions mean that patients might replace routine checkups with virtual remote consultations long after it is safe to venture outdoors.

भारत के सबसे बड़े ऑनलाइन परामर्श प्लेटफॉर्म (प्रैक्टो, ज़ोयलो, लाइब्रेट, आस्क अपोलो, आदि) पर पिछले कुछ हफ्तों में परामर्शों की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि देखी गई है। डिजिटल समाधानों के बढ़ते चलन का मतलब है कि मरीज़ नियमित जांच के बजाय वर्चुअल रिमोट कंसल्टेशन का सहारा ले सकते हैं, भले ही बाहर निकलना अब सुरक्षित न हो।

Other tech-first practices include the availability of slit lamp protectors using the special sheet and other devices that help to see medical cases while maintaining a distance. Moreover, medical surgeons in COVID-19 affected countries are considering Personal Protection Equipment (PPE) and medical professionals in developed countries may consider robot-assisted surgeries.

अन्य तकनीकी रूप से उन्नत उपायों में विशेष शीट और अन्य उपकरणों का उपयोग करके स्लिट लैंप प्रोटेक्टर की उपलब्धता शामिल है, जो दूरी बनाए रखते हुए चिकित्सा मामलों को देखने में मदद करते हैं। इसके अलावा, कोविड-19 से प्रभावित देशों में सर्जन व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) पर विचार कर रहे हैं और विकसित देशों में चिकित्सा पेशेवर रोबोट-सहायता प्राप्त सर्जरी पर विचार कर सकते हैं।

[9] This way, the contact between patient and surgeon is barely required during practice. This option, however, will not be feasible in developing countries like India. There are other things that Indian doctors can do to assist their patients. For instance, doctors engaged in private practices should not plan to expand or buy any high-tech equipment at present until the situation and economy come back to normal. It is important to remember that this may take several months or even a few years. During the lockdown period, it is

important to prepare the plan of action and come with innovative low-cost solutions.

[9] इस तरह, अभ्यास के दौरान रोगी और सर्जन के बीच संपर्क लगभग न के बराबर ही होता है। हालांकि, भारत जैसे विकासशील देशों में यह विकल्प व्यावहारिक नहीं होगा। भारतीय डॉक्टर अपने मरीजों की सहायता के लिए अन्य उपाय भी कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, निजी क्लीनिकों में कार्यरत डॉक्टरों को फिलहाल स्थिति और अर्थव्यवस्था के सामान्य होने तक अपने क्लीनिक का विस्तार करने या कोई भी उच्च-तकनीकी उपकरण खरीदने की योजना नहीं बनानी चाहिए। यह याद रखना महत्वपूर्ण है कि इसमें कई महीने या कुछ साल भी लग सकते हैं। लॉकडाउन की अवधि के दौरान, कार्य योजना तैयार करना और नवीन कम लागत वाले समाधान खोजना महत्वपूर्ण है।

It will be pertinent to go to EMR (Electronic Medical Records, etc. if you haven't already) and begin scheduling online appointments and collecting payment. Practicing these things now would make it easier for medical practitioners to adapt to the tech-oriented practices in the foreseeable future.

यदि आपने अभी तक ऐसा नहीं किया है, तो ईएमआर (इलेक्ट्रॉनिक मेडिकल रिकॉर्ड्स आदि) पर जाना और ऑनलाइन अपॉइंटमेंट शेड्यूल करना तथा भुगतान प्राप्त करना शुरू करना उचित होगा। इन चीजों का अभी से अभ्यास करने से चिकित्सकों को निकट भविष्य में तकनीक-आधारित पद्धतियों को अपनाने में आसानी होगी।

Cost Management and Financial Contingency Plans

लागत प्रबंधन और वित्तीय आकस्मिक योजनाएँ

Private practices need to start adjusting their budget plans. The finance department needs to calculate current cancellations and possible setbacks in the coming weeks and months. Tallying those results will give an accurate picture of the financial situation. One should always consider precautionary

निजी प्रैक्टिस करने वाले संगठनों को अपने बजट में बदलाव करना शुरू कर देना चाहिए। वित्त विभाग को मौजूदा रद्दियों और आने वाले हफ्तों और महीनों में संभावित नुकसान का आकलन करना चाहिए। इन परिणामों का मिलान करने से वित्तीय स्थिति की सटीक जानकारी मिलेगी। एहतियाती उपायों पर हमेशा विचार करना चाहिए।

measures to minimize revenue loss and measures to save money.[10]

राजस्व हानि को कम करने के उपाय और धन बचाने के उपाय।[10]

Revive the Financial Reserve of the Practice

प्रैक्टिस के वित्तीय भंडार को पुनर्जीवित करें

Assess cash reserve of the practice and prepare a plan for survival taking in worst-case scenarios. It is important to accelerate the collection of due amounts by the Third Party Agency (TPA) and all insurance companies and by chasing the debtors. Consider reduction of the fixed cost by converting full-time doctors to part-time doctors and convert full-time anesthetists to on-call duty professionals. One should cut short all unnecessary expenses like minimizing cost in marketing (newspaper, television, etc.). Also, private practices can adapt to low-cost digital marketing by using social media to maintain visibility and the presence of the practice.

अपने क्लिनिक के नकदी भंडार का आकलन करें और सबसे खराब परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए एक योजना तैयार करें। थर्ड पार्टी एजेंसी (टीपीए) और सभी बीमा कंपनियों द्वारा बकाया राशि की वसूली में तेजी लाना और देनदारों से संपर्क करना महत्वपूर्ण है। पूर्णकालिक डॉक्टरों को अंशकालिक डॉक्टरों में और पूर्णकालिक एनेस्थेटिस्टों को ऑन-कॉल ड्यूटी पेशेवरों में बदलकर निश्चित लागत को कम करने पर विचार करें। मार्केटिंग (अखबार, टेलीविजन आदि) पर होने वाले खर्च को कम करके सभी अनावश्यक खर्चों में कटौती करें। साथ ही, निजी क्लिनिक सोशल मीडिया का उपयोग करके कम लागत वाली डिजिटल मार्केटिंग को अपना सकते हैं ताकि क्लिनिक की दृश्यता और उपस्थिति बनी रहे।

Force Majeure Clause and Equipment Maintenance

अप्रत्याशित घटना खंड और उपकरण रखरखाव

Consider a reduction in rental cost by following the force majeure clause (if applicable) or by handing over the extra space that is not needed at present. Also, consider the extension of Comprehensive Maintenance Contract (CMC) and Annual Maintenance Contract (AMC) of important equipment by a few months as mentioned before. Train and sensitize your staff to save money by preventing wastage and by minimizing the use of costly disposable items.

यदि लागू हो तो अप्रत्याशित घटना (फोर्स मेज्योर) खंड का पालन करके या वर्तमान में अनावश्यक अतिरिक्त स्थान सौंपकर किराये की लागत में कमी लाने पर विचार करें। साथ ही, जैसा कि पहले बताया गया है, महत्वपूर्ण उपकरणों के व्यापक रखरखाव अनुबंध (सीएमसी) और वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) को कुछ महीनों के लिए बढ़ाने पर भी विचार करें। अपने कर्मचारियों को अपव्यय रोकने और महंगी डिस्पोजेबल वस्तुओं के उपयोग को कम करके पैसे बचाने के लिए प्रशिक्षित और जागरूक करें।

Review the Inventory of Supplies and Pause Expansion

आपूर्ति की सूची की समीक्षा करें और विस्तार को रोकें

Firstly, do an inventory of the implants, surgical adjuncts, pharma items/drug supplies in stock and those we require in the future. Then identify expenditures that aren't necessary to ensure that we don't run out of essential supplies. The unnecessary expenses could include planned extensions within the facility, renovations or out-reach medical/eye camps and other programs. You should also postpone the idea of expansion, a new instrument or hiring non-essential staff until further notice.

सबसे पहले, स्टॉक में मौजूद और भविष्य में आवश्यक होने वाली इंप्लांट्स, सर्जिकल सहायक उपकरण, फार्मा आइटम/दवाओं की सूची बनाएं। फिर उन खर्चों की पहचान करें

जो अनावश्यक हैं, ताकि आवश्यक आपूर्ति की कमी न हो। अनावश्यक खर्चों में सुविधा के भीतर नियोजित विस्तार, नवीनीकरण या आउटरीच चिकित्सा/नेत्र शिविर और अन्य कार्यक्रम शामिल हो सकते हैं। आपको विस्तार, नए उपकरण खरीदने या गैर-जरूरी कर्मचारियों की भर्ती के विचार को भी अगली सूचना तक स्थगित कर देना चाहिए।

Insurance Cover for COVID-19 and Business Interruption Insurance

कोविड-19 के लिए बीमा कवर और व्यवसाय व्यवधान बीमा

Review the insurance policy to check if they cover COVID-19 associated liabilities. Understanding the validity of your insurance coverage and its potential will make it easier for you to make an administrative decision. Request them to provide coverage for preoperative COVID-19 tests. You can also request bank/money lenders to waive off or reduce installment during this period.

बीमा पॉलिसी की समीक्षा करके जांच लें कि क्या उसमें कोविड-19 से संबंधित देनदारियों को कवर किया गया है। अपने बीमा कवरेज की वैधता और उसकी क्षमता को समझने से आपको प्रशासनिक निर्णय लेने में आसानी होगी। उनसे अनुरोध करें कि वे ऑपरेशन से पहले किए जाने वाले कोविड-19 परीक्षणों के लिए कवरेज प्रदान करें। आप बैंक/ऋणदाता से भी इस अवधि के दौरान किश्त माफ करने या कम करने का अनुरोध कर सकते हैं।

Additionally, business interruption insurance may be an option for the practice if you have significant business losses as a result of the lockdown due to the pandemic. You can discuss insurance management about business interruption insurance to cover unexpected major events and see what qualifies for coverage. It may not cover this emergency, but you'll be better prepared the next time your business suffers similar economic losses.

इसके अतिरिक्त, यदि महामारी के कारण लगे लॉकडाउन से आपके व्यवसाय को भारी नुकसान हुआ है, तो व्यवसाय व्यवधान बीमा आपके लिए एक अच्छा विकल्प हो सकता है।

आप अप्रत्याशित बड़ी घटनाओं को कवर करने वाले व्यवसाय व्यवधान बीमा के बारे में बीमा प्रबंधन से बात कर सकते हैं और यह पता लगा सकते हैं कि किन-किन चीज़ों के लिए बीमा कवरेज उपलब्ध है। हो सकता है कि यह इस आपात स्थिति को कवर न करे, लेकिन अगली बार जब आपके व्यवसाय को इसी तरह के आर्थिक नुकसान का सामना करना पड़े, तो आप बेहतर तरीके से तैयार रहेंगे।

Legal Aid

कानूनी सहायता

You should consult with a legal advisor. The consultation can ensure that all your paperwork is up to date. They can also create a liability form that safeguards your practice. The form would state that your medical practice will not be held liable in the event of a COVID-19 outbreak within the premises.

आपको कानूनी सलाहकार से परामर्श लेना चाहिए। परामर्श से यह सुनिश्चित हो सकता है कि आपके सभी दस्तावेज़ अद्यतन हैं। वे एक दायित्व प्रपत्र भी तैयार कर सकते हैं जो आपके चिकित्सा अभ्यास की सुरक्षा करेगा। इस प्रपत्र में यह स्पष्ट होगा कि परिसर में कोविड-19 का प्रकोप होने की स्थिति में आपका चिकित्सा अभ्यास उत्तरदायी नहीं होगा।

Staff Salary and Incentives, etc.

कर्मचारियों का वेतन और प्रोत्साहन राशि आदि।

Start developing a financial contingency plan with your charted accountant or financial expert. You must inform employees about possible cutbacks in the salary, bonus, incentives, working hours or other amenities they use. Also, request them to cooperate if there is a delay in their annual salary, bonuses and incentives. Communicate and sensitize the entire team to be ready for a salary cut, working on weekends and laying off in the worst-case scenario. These small steps will ensure that the practice doesn't struggle with major financial problems during and post-COVID-19 pandemic.

अपने चार्टर्ड अकाउंटेंट या वित्तीय विशेषज्ञ के साथ मिलकर वित्तीय आकस्मिक योजना बनाना शुरू करें। कर्मचारियों को वेतन, बोनस, प्रोत्साहन राशि, काम के घंटे या अन्य सुविधाओं में संभावित कटौती के बारे में सूचित करें। साथ ही, उनसे अनुरोध करें कि यदि उनके वार्षिक वेतन, बोनस और प्रोत्साहन राशि में देरी होती है तो वे सहयोग करें। पूरी टीम को वेतन कटौती, सप्ताहांत में काम करने और सबसे खराब स्थिति में छंटनी के लिए तैयार रहने के लिए जागरूक करें। ये छोटे कदम सुनिश्चित करेंगे कि कोविड-19 महामारी के दौरान और उसके बाद आपके व्यवसाय को बड़ी वित्तीय समस्याओं का सामना न करना पड़े।

Reshaping Contract, Medical Protocols and Collaborations

अनुबंध, चिकित्सा प्रोटोकॉल और सहयोग को नया आकार देना

The COVID-19 pandemic and its medical implications and precautions are

कोविड-19 महामारी और इसके चिकित्सा संबंधी निहितार्थ और सावधानियां

highlighted aptly in a recent editorial and article.[11] There the authors talk about the risk of contracting the virus during slit-lamp examinations and other medical procedures. Due to this, it becomes essential for medical practitioners within your facility to take complete precautions while they are with a patient. These include wearing masks for the nose, eyes and mouth during surgery. These measures are mandatory for treating patients who have recently traveled or show visible symptoms of fever or a respiratory disorder.

हाल ही में प्रकाशित एक संपादकीय और लेख में इस बात को उपयुक्त रूप से उजागर किया गया है।[11] वहाँ लेखकों ने स्लिट-लैंप जांच और अन्य चिकित्सा प्रक्रियाओं के दौरान वायरस से संक्रमित होने के जोखिम के बारे में बात की है। इस कारण, आपके संस्थान में कार्यरत चिकित्सकों के लिए रोगी के साथ रहते समय पूर्ण सावधानी बरतना अनिवार्य हो जाता है। इनमें सर्जरी के दौरान नाक, आंख और मुंह को ढकने के लिए मास्क पहनना शामिल है। ये

उपाय उन रोगियों के उपचार के लिए अनिवार्य हैं जिन्होंने हाल ही में यात्रा की है या जिनमें बुखार या श्वसन संबंधी विकार के स्पष्ट लक्षण दिखाई देते हैं।

[12]

Besides this, you should start screening patients beforehand. The best strategy is to cancel non-urgent appointments and consulting patients who are ill. We should also ask the staff to stay at home if they are having a fever or cough. Also, make sure that your employees are updated about revised guidelines and regulations. This will make it easier for them to respond to emergencies and act quickly in case of an emergency.

इसके अलावा, आपको मरीजों की पहले से ही जांच शुरू कर देनी चाहिए। सबसे अच्छा तरीका यह है कि गैर-जरूरी अपॉइंटमेंट और बीमार मरीजों से परामर्श रद्द कर दिया जाए। हमें कर्मचारियों को भी बुखार या खांसी होने पर घर पर रहने के लिए कहना चाहिए। साथ ही, यह सुनिश्चित करें कि आपके कर्मचारी संशोधित दिशानिर्देशों और नियमों से अवगत हों। इससे उन्हें आपात स्थिति में तुरंत प्रतिक्रिया देने और कार्रवाई करने में आसानी होगी।

Moreover, the medical staff must reevaluate their assignments. You must

इसके अलावा, चिकित्सा कर्मचारियों को अपने कार्यों का पुनर्मूल्यांकन करना होगा। आपको अवश्य

cultivate a feeling of camaraderie and community amongst peers.[13] Ask them to assist each other during emergencies and swap clinical hours whenever required.

साथियों के बीच सौहार्द और समुदाय की भावना विकसित करें।[13] उनसे आपात स्थितियों के दौरान एक दूसरे की सहायता करने और जब भी आवश्यक हो नैदानिक घंटों की अदला-बदली करने के लिए कहें।

It is important for the practice to prepare the revised contract and include all details about COVID-19 and the possibility to get infected while working in a hospital. It is important to get it duly signed (as advised by a legal expert) by all the staff members. Following these guidelines can mitigate the spread of the infection as well as it will save the practice with legal implications if some staff turns positive for COVID-19 and files a compensation case against the hospital.

अस्पताल में काम करते समय कोविड-19 और इसके संक्रमण की संभावना से संबंधित सभी जानकारियों को शामिल करते हुए संशोधित अनुबंध तैयार करना चिकित्सा संस्थान के लिए महत्वपूर्ण है। सभी कर्मचारियों द्वारा (कानूनी विशेषज्ञ की सलाह के अनुसार) इस पर विधिवत हस्ताक्षर करवाना आवश्यक है। इन दिशानिर्देशों का पालन करने से संक्रमण के प्रसार को कम किया जा सकता है और यदि कोई कर्मचारी कोविड-19 से संक्रमित पाया जाता है और अस्पताल के खिलाफ मुआवजे का मुकदमा दायर करता है, तो चिकित्सा संस्थान कानूनी जटिलताओं से भी सुरक्षित रहेगा।

Group Practice and Models Sharing the Costly Equipment

समूह अभ्यास और महंगे उपकरणों को साझा करने के मॉडल

Other initiatives include sharing facilities (e.g., surgical facilities, laser and surgical equipment) with other private practices to decrease overhead charges. If possible, you can share medical staff and send terminated employees to aid understaffed practices. The mutual support will strengthen your professional network and also pave the way for possible business opportunities in the future.

अन्य पहलों में खर्चों को कम करने के लिए अन्य निजी क्लीनिकों के साथ सुविधाओं (जैसे, शल्य चिकित्सा सुविधाएं, लेजर और शल्य चिकित्सा उपकरण) को साझा करना शामिल है। यदि संभव हो, तो आप चिकित्सा कर्मचारियों को साझा कर सकते हैं और कम कर्मचारियों

वाले क्लीनिकों की सहायता के लिए सेवानिवृत्त कर्मचारियों को भेज सकते हैं। यह आपसी सहयोग आपके पेशेवर नेटवर्क को मजबूत करेगा और भविष्य में व्यावसायिक अवसरों के लिए मार्ग प्रशस्त करेगा।

Virtual Conferences and e-CMEs

वर्चुअल कॉन्फ्रेंस और ई-सीएमई

International travel and travel to attend conferences are also banned to limit the spread of COVID-19. The All India Ophthalmology Society as well as other medical societies successfully organized several webinars/virtual conferences during the one year period of on going the COVID-19 crisis. Some of the virtual conferences were organized in collaboration with international medical societies and well attended by doctors from around the world.

कोविड-19 के प्रसार को सीमित करने के लिए अंतरराष्ट्रीय यात्रा और सम्मेलनों में भाग लेने के लिए यात्रा पर भी प्रतिबंध लगा दिया गया है। अखिल भारतीय नेत्र विज्ञान सोसायटी और अन्य चिकित्सा समाजों ने कोविड-19 संकट के एक वर्ष के दौरान कई वेबिनार/वर्चुअल सम्मेलन सफलतापूर्वक आयोजित किए। कुछ वर्चुअल सम्मेलन अंतरराष्ट्रीय चिकित्सा समाजों के सहयोग से आयोजित किए गए थे और इनमें दुनिया भर के डॉक्टरों ने भाग लिया।

Leadership during the Lockdown

लॉकडाउन के दौरान नेतृत्व

The coronavirus pandemic is described as humanity's worst crisis since World War II. It will undoubtedly take time to overcome. It is important to be proactive and communicate things effectively. You should also spread positivity to build team morale and uplift spirits during these testing times.

कोरोना वायरस महामारी को द्वितीय विश्व युद्ध के बाद मानवता का सबसे बड़ा संकट बताया जा रहा है। इससे उबरने में निस्संदेह समय लगेगा। सक्रिय रहना और प्रभावी ढंग से संवाद

करना महत्वपूर्ण है। साथ ही, इन कठिन समय में टीम का मनोबल बढ़ाने और लोगों का हौसला बुलंद करने के लिए सकारात्मकता का प्रसार करना भी आवश्यक है।

With that said, it is equally important to portray a realistic picture. You should lead your practitioners by adopting tough measures and handling areas of concern. Additionally, you should instill the importance of institutions over self, maintain transparency and provide frequent updates to the team.

इन सब बातों के साथ-साथ, यथार्थवादी तस्वीर पेश करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। आपको सख्त कदम उठाकर और चिंताओं वाले क्षेत्रों को संभालकर अपने कर्मचारियों का नेतृत्व करना चाहिए। इसके अलावा, आपको संस्था को स्वयं से अधिक महत्व देने की भावना पैदा करनी चाहिए, पारदर्शिता बनाए रखनी चाहिए और टीम को नियमित रूप से अपडेट देते रहना चाहिए।

The coronavirus outbreak (COVID-19 pandemic) is going to leave a dark mark on the history of mankind. In only a few months, the pandemic has led to the loss of human life and the global economic recession, along with social and political upheaval.

कोरोना वायरस का प्रकोप (कोविड-19 महामारी) मानव इतिहास पर एक काला धब्बा छोड़ने वाला है। महज कुछ महीनों में, इस महामारी ने जानमाल का नुकसान और वैश्विक आर्थिक मंदी के साथ-साथ सामाजिक और राजनीतिक उथल-पुथल भी मचा दी है।

As medical practitioners, we should hope for the best but be prepared for the worst. We have to safeguard our life as well as our livelihood and those of our patients. In times like these, we should keep in mind the '5 Rs' for the rapid recovery of the economy: Resolve, Resilience, Return, Re-imagination

चिकित्साकर्मी होने के नाते, हमें सर्वोत्तम की आशा करनी चाहिए, लेकिन सबसे बुरे के लिए भी तैयार रहना चाहिए। हमें अपने जीवन के साथ-साथ अपनी आजीविका और अपने रोगियों की आजीविका की भी रक्षा करनी होगी। ऐसे समय में, अर्थव्यवस्था के शीघ्र पुनरुद्धार के लिए

हमें '5 R' को ध्यान में रखना चाहिए: संकल्प (Resolution), लचीलापन (Resilience), वापसी (Return), और पुनर्कल्पना (Reimagination)।

and Reform (exhibit).[14]

और सुधार (प्रदर्शनी)।[14]

That means that the first order of business is to resolve real-time challenges that the practice might face due to the pandemic. We then have to create a cost-effective business plan that minimizes cash-related problems. Then think of ways through which we can return to normalcy. The next step is to re-imagine and recreate business operations to fit the current circumstances. Lastly, we should consider how the environment and industry have reformed due to the situation. The collection of these steps can make the institution more robust and more resilient. Hence, this proves that strategic changes and forward-thinking can prepare medical practices for an unpredictable future. In the end, strong leadership is the key to the current situation. India is fortunate to have a strong political leader as our Prime Minister. Most of the health professionals need to stay united and help each other during this crucial time while fighting against the coronavirus.

इसका अर्थ यह है कि सबसे पहले महामारी के कारण चिकित्सा क्षेत्र को जिन चुनौतियों का सामना करना पड़ सकता है, उनका समाधान करना आवश्यक है। इसके बाद हमें एक लागत-प्रभावी व्यवसाय योजना बनानी होगी जो नकदी संबंधी समस्याओं को कम से कम करे। फिर हमें सामान्य स्थिति में लौटने के तरीकों पर विचार करना होगा। अगला कदम वर्तमान परिस्थितियों के अनुरूप व्यावसायिक संचालन की पुनर्कल्पना और पुनर्गठन करना है। अंत में, हमें यह विचार करना चाहिए कि इस स्थिति के कारण पर्यावरण और उद्योग में क्या परिवर्तन आए हैं। इन सभी कदमों को उठाने से संस्थान अधिक मजबूत और लचीला बन सकता है। अतः, यह सिद्ध होता है कि रणनीतिक परिवर्तन और दूरदर्शिता चिकित्सा क्षेत्र को

अनिश्चित भविष्य के लिए तैयार कर सकते हैं। अंततः, सशक्त नेतृत्व वर्तमान स्थिति की कुंजी है। भारत भाग्यशाली है कि हमारे पास प्रधानमंत्री के रूप में एक सशक्त राजनीतिक नेता हैं। कोरोना वायरस से लड़ते हुए इस महत्वपूर्ण समय में अधिकांश स्वास्थ्य पेशेवरों को एकजुट रहना और एक-दूसरे की मदद करना आवश्यक है।

The COVID-19 pandemic has taught us that only unconditional passion for this profession and resilience can help doctors cope with a pandemic. We must, however, not forget the importance of pragmatism. Doctors and administrative staff should use their collaborative efforts to create a practical and cost-effective plan for the future. The plan should include everything from cost management and patient care to adopting digital solutions. Along with this, health care facilities must arrange a contingency plan to respond quickly in the event of a disaster.

कोविड-19 महामारी ने हमें सिखाया है कि इस पेशे के प्रति अटूट समर्पण और दृढ़ता ही डॉक्टरों को महामारी से निपटने में मदद कर सकती है। हालांकि, हमें व्यावहारिक दृष्टिकोण के महत्व को नहीं भूलना चाहिए। डॉक्टरों और प्रशासनिक कर्मचारियों को मिलकर भविष्य के लिए एक व्यावहारिक और लागत प्रभावी योजना बनानी चाहिए। इस योजना में लागत प्रबंधन और रोगी देखभाल से लेकर डिजिटल समाधान अपनाने तक सब कुछ शामिल होना चाहिए। इसके साथ ही, स्वास्थ्य सुविधाओं को आपदा की स्थिति में त्वरित प्रतिक्रिया देने के लिए एक आकस्मिक योजना भी बनानी चाहिए।

With that said, we must not forget the humane quality of our profession. Don't let digitization weaken the doctor–patient relationship we have forged over the years. Make sure that they are updated on any changes and also listen to their feedback. This way, we can continue providing them with the best care possible.

इन सब बातों के साथ-साथ, हमें अपने पेशे के मानवीय पहलू को नहीं भूलना चाहिए। डिजिटलीकरण को वर्षों से चले आ रहे डॉक्टर-मरीज के रिश्ते को कमजोर न करने दें। यह सुनिश्चित करें कि उन्हें सभी बदलावों की जानकारी मिलती रहे और उनकी प्रतिक्रिया भी सुनें। इस तरह हम उन्हें सर्वोत्तम संभव देखभाल प्रदान करना जारी रख सकते हैं।

Let us keep a close watch on how the situation unfolds and adopt an innovative solution to solve the problems that arrived on all fronts. It is the only way to ensure that our medical practice or any medical practice for that matter, can survive a crisis.

आइए हम स्थिति पर बारीकी से नज़र रखें और सभी मोर्चों पर उत्पन्न समस्याओं के समाधान के लिए नवीन उपाय अपनाएं। यही एकमात्र तरीका है जिससे हम अपनी चिकित्सा पद्धति या किसी भी चिकित्सा पद्धति को संकट से बचा सकते हैं।

Take-Home Message

मुख्य संदेश

The toolkit for managing medical practice during the crisis caused by the COVID-19 pandemic can be emphasized by the acronym:

कोविड-19 महामारी के कारण उत्पन्न संकट के दौरान चिकित्सा पद्धति के प्रबंधन के लिए उपयोगी टूलकिट को इस संक्षिप्त रूप से रेखांकित किया जा सकता है:

CORONAVIRUS-

कोरोना वाइरस-

- C: Consent/declaration from all the patients and cut down unnecessary expenses
- सी: सभी मरीजों से सहमति/घोषणा प्राप्त करना और अनावश्यक खर्चों को कम करना।

➢ **O:** Outline the plan to manage the practice such as standard operating procedures/Protocols to ensure safety for all the team members as well as for patients. Over communicate/communicate clearly with your team members.

➢ O: सभी टीम सदस्यों और मरीजों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए मानक संचालन प्रक्रियाओं/प्रोटोकॉल सहित अभ्यास के प्रबंधन की योजना की रूपरेखा तैयार करें। अपने टीम सदस्यों के साथ स्पष्ट रूप से संवाद करें।

➢ **R:** Review Finances and prepare a realistic plan keeping the worst case scenario in mind.

➢ R: वित्त की समीक्षा करें और सबसे खराब स्थिति को ध्यान में रखते हुए एक यथार्थवादी योजना तैयार करें।

➢ **O:** Outstanding bills/dues to be collected from the insurance company.

➢ O: बीमा कंपनी से वसूल किए जाने वाले बकाया बिल/देय राशि।

➢ **N:** No to buying costly equipment and no to new expansion of practice

➢ N: महंगे उपकरण खरीदने से मना, और प्रैक्टिस के नए विस्तार से भी मना।

till practice volume comes to normal.

जब तक अभ्यास का स्तर सामान्य नहीं हो जाता।

➢ **A:** Arrange all necessary items to stop or limit COVID-19 transmission (masks/sanitizers/safety glasses/personal protection equipment, if needed).

➢ ए: कोविड-19 के प्रसार को रोकने या सीमित करने के लिए सभी आवश्यक वस्तुओं की व्यवस्था करें (मास्क/सैनिटाइजर/सुरक्षा चश्मे/व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण, यदि आवश्यक हो)।

➢ **V:** Virtual Consultation (Telehealth) or consultation on phone/WhatsApp for follow-up patients.

➢ V: फॉलो-अप मरीजों के लिए वर्चुअल कंसल्टेशन (टेलीहेल्थ) या फोन/व्हाट्सएप पर परामर्श।

➢ **I:** Inventory management (check all stock, other inventory and return the excessive or near expiry items you do not need, Implement all measures, follow protocols/ guidelines to manage your OPD and operation theater to avoid contamination.

➢ I: इन्वेंट्री प्रबंधन (सभी स्टॉक, अन्य इन्वेंट्री की जाँच करें और अतिरिक्त या समाप्ति के निकट की वस्तुओं को वापस करें जिनकी आपको आवश्यकता नहीं है, संदूषण से बचने के लिए अपने ओपीडी और ऑपरेशन थिएटर के प्रबंधन के लिए सभी उपायों को लागू करें, प्रोटोकॉल/दिशानिर्देशों का पालन करें।

➢ **R:** Review the situation everyday and take appropriate steps, Rental agreement.

➢ R: प्रतिदिन स्थिति की समीक्षा करें और उचित कदम उठाएं, किराया समझौता।

➢ **U:** Update yourself and the entire team and ensure (and document) guidelines that are to be followed.

➢ यू: स्वयं को और पूरी टीम को अपडेट रखें और यह सुनिश्चित करें (और दस्तावेज़ में दर्ज करें) कि किन दिशा-निर्देशों का पालन किया जाना है।

➢ **S:** Staff management (special consent/agreement about job and salary, working hours, etc.), Social distancing, Sanitization, etc.

➢ एस: कर्मचारी प्रबंधन (नौकरी और वेतन, काम के घंटे आदि के बारे में विशेष सहमति/समझौता), सामाजिक दूरी, स्वच्छता आदि।

Chapter 41

अध्याय 41

How to Reset and Reboot Life During the COVID-

कोविड-19 के दौरान जीवन को कैसे रीसेट और रीबूट करें?

19 Pandemic?

19 महामारी?

"In times of second deadly wave of COVID-19 pandemic, most of us often

कोविड-19 महामारी की दूसरी घातक लहर के समय में, हममें से अधिकांश लोग अक्सर

ask when the world will return to its normal days? As the lockdown

सवाल यह है कि दुनिया कब अपने सामान्य दिनों में लौटेगी? लॉकडाउन के दौरान

restrictions are eased after first and second waves, the COVID-19 cases are

पहली और दूसरी लहर के बाद प्रतिबंधों में ढील दी गई है, कोविड-19 के मामले कम हो रहे हैं।

also increasing, but there will also be rapid innovations in technology,

इसमें वृद्धि भी होगी, लेकिन प्रौद्योगिकी में भी तेजी से नवाचार होंगे।

service and processes to ensure that a "new normal" life continues despite the threats posed by COVID-19. It is important for us to not wait for normal

कोविड-19 से उत्पन्न खतरों के बावजूद "नए सामान्य" जीवन को जारी रखने के लिए सेवाएं और प्रक्रियाएं। हमारे लिए सामान्य स्थिति की प्रतीक्षा न करना महत्वपूर्ण है।

days! We all need to assume that abnormal days are normal days! Today's abnormal normal is now our new normal! The world may not return to its old

दिन! हम सभी को यह मान लेना चाहिए कि असामान्य दिन ही सामान्य दिन हैं! आज का असामान्य सामान्य ही हमारा नया सामान्य है! दुनिया शायद अपने पुराने स्वरूप में वापस न लौटे।

days; a wise person is the one who adapts to the changing world! All days

दिन; बुद्धिमान वही है जो बदलती दुनिया के अनुकूल ढल जाता है! सभी दिन

are normal as long as you adjust yourself to the changes no matter how

ये सब सामान्य हैं, बशर्ते आप खुद को बदलावों के अनुरूप ढाल लें, चाहे वे कितने भी बड़े क्यों न हों।

dramatic these changes are."

ये बदलाव बेहद नाटकीय हैं।

-Dr. Suresh K. Pandey

-डॉ. सुरेश के. पांडे

Prevention is better than cure — The significance of this everlasting quote cannot be questioned, especially, at a time when the whole world is fighting against the deadly COVID-19 pandemic. Many doctors and health care professionals have lost their lives while fighting against COVID-19. As entire India had recently faced second wave of COVID-19, senior health care professionals/doctors are doing medical consultation using virtual platforms or seeing a limited number of patients or are providing only emergency services.

इलाज से बचाव बेहतर है — इस चिरस्थायी कहावत का महत्व निर्विवाद है, खासकर ऐसे समय में जब पूरी दुनिया घातक कोविड-19 महामारी से जूझ रही है। कोविड-19 से लड़ते हुए कई डॉक्टरों और स्वास्थ्यकर्मियों ने अपनी जान गंवाई है। चूंकि हाल ही में पूरे भारत ने

कोविड-19 की दूसरी लहर का सामना किया है, इसलिए वरिष्ठ स्वास्थ्यकर्मी/डॉक्टर वर्चुअल प्लेटफॉर्म के माध्यम से चिकित्सा परामर्श दे रहे हैं या सीमित संख्या में मरीजों को देख रहे हैं या केवल आपातकालीन सेवाएं प्रदान कर रहे हैं।

In this chapter, I will be sharing several tips to reset, reboot your life and get adapted to the new normal during the COVID-19 period. If you are a medical student, resident, fellow, practicing doctor/health professional, here are nineteen ways to reset and reboot your life during the COVID-19 pandemic time. This can be summarized with the acronym of **CORONAVIRUS LOCKDOWN.**

इस अध्याय में, मैं कोविड-19 काल के दौरान अपने जीवन को नए सिरे से संवारने और नई परिस्थितियों के अनुकूल ढलने के लिए कई सुझाव साझा करूँगा। यदि आप मेडिकल छात्र, रेजीडेंट, फेलो, प्रैक्टिसिंग डॉक्टर/स्वास्थ्य पेशेवर हैं, तो कोविड-19 महामारी के दौरान अपने जीवन को नए सिरे से संवारने के उन्नीस तरीके यहाँ दिए गए हैं। इसे संक्षेप में CORONAVIRUS LOCKDOWN कहा जा सकता है।

C: *Change in Medical Practice and Get Adapted to the New Normal:* This is something that will be used by the medical equipment industry. For example, in the field of Ophthalmology, we have seen various new modifications in widespread use like breath shields for slit lamps and indirect ophthalmoscopes and the industry has quickly ramped up its capability to manufacture Personal Protection Equipment (PPEs), masks, face shields and other safety devices. With an increase in production, thankfully the costs are also coming down, though the danger of poor quality equipment is also present. In the future, we are likely to see many innovations that will make it safer for doctors to examine patients. In Ophthalmology, for example, we will see slit lamps, where the distance between the patient and the

ophthalmologist is considerably increased and surgical microscopes with some sort of cover for the patient's face that will reduce the chances of droplet infection.

C: चिकित्सा पद्धति में बदलाव और नए सामान्य के अनुकूल होना: यह एक ऐसा पहलू है जिसका उपयोग चिकित्सा उपकरण उद्योग द्वारा किया जाएगा। उदाहरण के लिए, नेत्र विज्ञान के क्षेत्र में, हमने स्लिट लैंप और अप्रत्यक्ष नेत्रोस्कोप के लिए ब्रीथ शील्ड जैसे विभिन्न नए संशोधनों को व्यापक रूप से उपयोग में देखा है और उद्योग ने व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई), मास्क, फेस शील्ड और अन्य सुरक्षा उपकरणों के निर्माण की अपनी क्षमता को तेजी से बढ़ाया है। उत्पादन में वृद्धि के साथ, सौभाग्य से लागत भी कम हो रही है, हालांकि खराब गुणवत्ता वाले उपकरणों का खतरा भी बना हुआ है। भविष्य में, हम कई ऐसे नवाचार देखने की संभावना रखते हैं जो डॉक्टरों के लिए रोगियों की जांच करना अधिक सुरक्षित बनाएंगे। उदाहरण के लिए, नेत्र विज्ञान में, हम स्लिट लैंप देखेंगे, जहां रोगी और नेत्र रोग विशेषज्ञ के बीच की दूरी काफी बढ़ जाती है और सर्जिकल माइक्रोस्कोप जिनमें रोगी के चेहरे के लिए किसी प्रकार का आवरण होता है जो बूंदों से होने वाले संक्रमण की संभावना को कम करेगा।

C: *Change in Medical Practice: Get used to practicing with all precautions to prevent the COVID-19 infection. Innovate and follow new methods to minimize the safety of yourself, your family, staff members as well as patients.*

सी: चिकित्सा पद्धति में बदलाव: कोविड-19 संक्रमण को रोकने के लिए सभी सावधानियों का पालन करने की आदत डालें। अपनी, अपने परिवार, कर्मचारियों और मरीजों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए नए तरीकों को अपनाएं और उनका अनुसरण करें।

Connect with mentors, colleagues and friends within the medical profession or outside the medical profession by phone and by email or by video call and prepare yourself to adapt quickly for adopting the new normal. For the head of units/medical leaders/practice owners, it is also the time to communicate

clearly and frequently with staff/team members and encourage them to stay positive and utilize the COVID-19 pandemic in the most productive way.

चिकित्सा जगत के भीतर या बाहर के सलाहकारों, सहकर्मियों और मित्रों से फोन, ईमेल या वीडियो कॉल के माध्यम से जुड़ें और नए सामान्य हालात के अनुकूल ढलने के लिए खुद को तैयार करें। यूनिट प्रमुखों/चिकित्सा नेताओं/अभ्यासकर्ताओं के लिए यह कर्मचारियों/टीम के सदस्यों के साथ स्पष्ट और नियमित रूप से संवाद करने और उन्हें सकारात्मक रहने तथा कोविड-19 महामारी का सबसे उत्पादक तरीके से उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करने का भी समय है।

During the COVID-19 pandemic, I have communicated with most of our mentors, ophthalmic leaders, friends and colleagues in India and worldwide (John A. Moran Eye Center, Salt Lake City, USA, and Sydney Eye Hospital, Sydney, Australia) asking about their health and well-being. Most of our mentors and colleagues were very prompt in replying and also very happy to get reconnected.

कोविड-19 महामारी के दौरान, मैंने भारत और दुनिया भर में (जॉन ए. मोरन आई सेंटर, साल्ट लेक सिटी, यूएसए, और सिडनी आई हॉस्पिटल, सिडनी, ऑस्ट्रेलिया) स्थित अपने अधिकांश मेंटर्स, नेत्र रोग विशेषज्ञों, मित्रों और सहकर्मियों से संपर्क किया और उनके स्वास्थ्य और कुशलक्षेम के बारे में पूछा। हमारे अधिकांश मेंटर्स और सहकर्मियों ने तुरंत जवाब दिया और दोबारा संपर्क होने पर बहुत प्रसन्नता व्यक्त की।

O: Outline your plan to stay healthy and adapt to the “new normal” during the COVID-19 era.

ओ: कोविड-19 के दौर में स्वस्थ रहने और "नए सामान्य" के अनुकूल ढलने के लिए अपनी योजना की रूपरेखा प्रस्तुत करें।

O: *Organize your life, your home, your office and de-clutter storage.* Medical professionals require a full-time commitment and most of the high-volume

doctors are very busy forcing themselves to allocate less time to organize their personal life. We have all got a disorganized office desk, a drawer chocked-full of paperwork that we have never had time to sift through and organize. Whether it is bills, receipts, doctor's prescriptions (about our own health), insurance or financial papers, utilize the lockdown time to turn that mountain into a molehill by sorting through. Apart from freeing up space and de-cluttering our storage, we will get the added benefit of having all critical documents filed in one place so we are not turning the house upside down when we really need them. While sorting, if you come across important documents that you do not need a physical copy of, digitize them! Take a picture or scan them using free apps to convert them into PDFs. Store these on cloud-based storage platforms, so you have 24x7 access.

ओ: अपने जीवन, घर, ऑफिस को व्यवस्थित करें और स्टोरेज को साफ-सुथरा रखें। चिकित्सा क्षेत्र में पूर्णकालिक प्रतिबद्धता आवश्यक है और अधिकांश डॉक्टर इतने व्यस्त रहते हैं कि वे अपने निजी जीवन को व्यवस्थित करने के लिए कम समय निकाल पाते हैं। हम सभी के पास एक अव्यवस्थित ऑफिस डेस्क या कागजों से भरी दराज होती है, जिन्हें छांटने और व्यवस्थित करने का समय हमें कभी नहीं मिला। चाहे वह बिल हों, रसीदें हों, डॉक्टर के नुस्खे (हमारे अपने स्वास्थ्य से संबंधित), बीमा या वित्तीय दस्तावेज हों, लॉकडाउन के समय का उपयोग करके इन सभी को छांटकर इस अव्यवस्था को दूर करें। जगह खाली करने और स्टोरेज को साफ-सुथरा रखने के अलावा, हमें यह लाभ भी मिलेगा कि सभी महत्वपूर्ण दस्तावेज एक ही जगह पर व्यवस्थित होंगे, ताकि जरूरत पड़ने पर हमें पूरा घर न खंगालना पड़े। छांटते समय, यदि आपको ऐसे महत्वपूर्ण दस्तावेज मिलते हैं जिनकी आपको भौतिक प्रति की आवश्यकता नहीं है, तो उन्हें डिजिटल रूप दें! उनकी तस्वीर लें या उन्हें पीडीएफ में बदलने के लिए मुफ्त ऐप्स का उपयोग करके स्कैन करें। इन्हें क्लाउड-आधारित स्टोरेज प्लेटफॉर्म पर स्टोर करें, ताकि आप 24x7 उन तक पहुंच सकें।

R: *Reboot your life, rejuvenate, refresh your skills, read books.* The bright side of the enforced limited mobility post COVID-19 pandemic is that the sky is bluer, the air/water is cleaner and lifestyle is going on in slow motion. Throughout our lives as medical doctors, we have been dreaming of such an atmosphere and peaceful existence. Prepare yourself to utilize this time now. Start your day with yoga/meditation, enjoy nature, read the books you always wanted to read, write or sing. The options are limitless. Above all, use this opportunity to re-establish the bond with your family, colleagues and friends. Family, friends and colleagues who were not getting attention due to your busy lifestyle and lack of time for them, make-up to them and make the time spent in their company memorable and joyous.

आर: अपने जीवन को नई ऊर्जा से भरें, तरोताज़ा हों, अपने कौशल को निखारें, किताबें पढ़ें। कोविड-19 महामारी के बाद लागू सीमित आवाजाही का एक सकारात्मक पहलू यह है कि आसमान पहले से ज़्यादा नीला है, हवा/पानी ज़्यादा साफ़ है और जीवनशैली धीमी गति से चल रही है। चिकित्सक के रूप में हमने जीवन भर ऐसे वातावरण और शांतिपूर्ण जीवन का सपना देखा है। अब इस समय का सदुपयोग करने के लिए खुद को तैयार करें। अपने दिन की शुरुआत योग/ध्यान से करें, प्रकृति का आनंद लें, वे किताबें पढ़ें जिन्हें आप हमेशा से पढ़ना चाहते थे, लिखें या गाएँ। विकल्प अनंत हैं। सबसे बढ़कर, इस अवसर का उपयोग अपने परिवार, सहकर्मियों और दोस्तों के साथ अपने संबंधों को फिर से मज़बूत करने के लिए करें। परिवार, दोस्त और सहकर्मी जिन्हें आपकी व्यस्त जीवनशैली और समय की कमी के कारण नज़रअंदाज़ किया जा रहा था, उन्हें याद करें और उनके साथ बिताए समय को यादगार और आनंदमय बनाएँ।

O: *Online meeting/Online Learning/Webinars have become the new normal*

ओ: ऑनलाइन मीटिंग/ऑनलाइन लर्निंग/वेबिनार अब सामान्य बात हो गई है।

now during the COVID-19 era. The zoom meetings/e-CMEs/webinars/podcasts, etc. can help us to upgrade our knowledge and reconnect with leaders and colleagues. Indian Medical Association (IMA), Medical societies and the pharmaceutical industry are doing an excellent task in organizing various webinars that are being shared on the Facebook page and YouTube as well. Some of these meetings are generating more attendance than the real conferences. Also, one can always visit later and watch the presentation using the link via Facebook or YouTube platforms.

कोविड-19 के दौर में, ज़ूम मीटिंग/ई-सीएमई/वेबिनार/पॉडकास्ट आदि हमारे ज्ञान को बढ़ाने और अग्रणी व्यक्तियों और सहकर्मियों से पुनः जुड़ने में हमारी मदद कर सकते हैं। इंडियन मेडिकल एसोसिएशन (आईएमए), मेडिकल सोसायटी और फार्मास्युटिकल उद्योग विभिन्न वेबिनार आयोजित करने में उत्कृष्ट कार्य कर रहे हैं, जिन्हें फेसबुक पेज और यूट्यूब पर भी साझा किया जा रहा है। इनमें से कुछ मीटिंग्स में वास्तविक सम्मेलनों की तुलना में अधिक लोग शामिल हो रहे हैं। साथ ही, कोई भी व्यक्ति फेसबुक या यूट्यूब प्लेटफॉर्म पर दिए गए लिंक का उपयोग करके बाद में प्रस्तुति देख सकता है।

N: *New Normal:* COVID-19 has taken the entire world in its grip and the normal life as we knew it till now, is in complete disarray. Tele-consultation using online platforms is growing very fast as most patients are apprehensive of visiting hospitals for a routine health check-up. New vocabulary with words like lockdown, physical distancing, respiratory hygiene and Personal Protection Equipment (PPE) are becoming increasingly common in everyday life. However, normal is something that changes all the time; what was normal 10 years or even 50 years ago, is not normal today and this change is a continuous process. Just as we have had rapid changes in the last few decades,

we will rapidly adapt to a new set of “normal” rules governing our lives. In fact, times and crises like these accelerate many changes.

N: नया सामान्य: कोविड-19 ने पूरी दुनिया को अपनी चपेट में ले लिया है और अब तक का हमारा सामान्य जीवन पूरी तरह अस्त-व्यस्त हो गया है। ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से टेली-कंसल्टेशन का चलन तेज़ी से बढ़ रहा है क्योंकि अधिकांश मरीज़ नियमित स्वास्थ्य जांच के लिए अस्पतालों में जाने से कतरा रहे हैं। लॉकडाउन, शारीरिक दूरी, श्वसन स्वच्छता और व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) जैसे नए शब्द रोज़मर्रा की ज़िंदगी में आम होते जा रहे हैं। हालांकि, सामान्य का मतलब हमेशा बदलता रहता है; जो 10 साल या 50 साल पहले सामान्य था, वह आज सामान्य नहीं है और यह बदलाव एक निरंतर प्रक्रिया है। जिस तरह हमने पिछले कुछ दशकों में तेज़ी से बदलाव देखे हैं, उसी तरह हम अपने जीवन को नियंत्रित करने वाले नए "सामान्य" नियमों के अनुकूल तेज़ी से ढल जाएंगे। वास्तव में, ऐसे समय और संकट कई बदलावों को गति देते हैं।

A: *Ask for help from seniors or mentors for any matter related to your professional career.* If you are depressed or are feeling low, connect with your friends or well-wishers and never hesitate to ask for help.

ए: अपने पेशेवर करियर से संबंधित किसी भी मामले में वरिष्ठों या मार्गदर्शकों से मदद मांगें। यदि आप उदास या निराश महसूस कर रहे हैं, तो अपने मित्रों या शुभचिंतकों से संपर्क करें और मदद मांगने में कभी संकोच न करें।

V: *Visualize your inner-self by engaging in mindful meditation, yoga, etc. Visualize your life,* your strength and your limitations, as well as visualize your last journey. Make plans to build your strength and overcome your limitations.

V: ध्यान, योग आदि के माध्यम से अपने अंतर्मन की कल्पना करें। अपने जीवन, अपनी शक्तियों और अपनी सीमाओं के साथ-साथ अपनी अंतिम यात्रा की भी कल्पना करें। अपनी शक्तियों को बढ़ाने और अपनी सीमाओं को पार करने की योजना बनाएं।

I: *Improve communication, improve your writing, oratory or interpersonal skills and indulge in a new hobby, such as cooking, gardening, painting, listening to music, etc.*

I: अपने संचार कौशल को सुधारें, अपने लेखन, भाषण कला या पारस्परिक कौशल में सुधार करें और खाना पकाने, बागवानी, चित्रकला, संगीत सुनने आदि जैसे किसी नए शौक में शामिल हों।

R: *Regulate your life by maintaining healthy food habits, a healthy lifestyle and healthy sleep habits.* It is not uncommon to see many colleagues posting a message on social media at odd hours during the late-night hours. This can lead to sleep disruption and disturbance of the biological clock. The negative impact of sleep disruption on immunity, mood and productivity is well known. Without the structure of having to get to the workplace, it can be easy to fall into unhealthy sleep habits like going to bed late and getting up late. Changes to our sleep cycle now could go on to impact our mood in the weeks and months ahead. Scheduling a balanced range of activities in our day—including physical exercise, connecting with others and pleasant and relaxing activities—can also help with our sleep quality. If the uncertainty of the current situation (for example, anxiety and depression) is causing you to lose sleep, talk about your worries with others rather than ruminating on them alone.

R: स्वस्थ खान-पान, स्वस्थ जीवनशैली और अच्छी नींद की आदतों को अपनाकर अपने जीवन को व्यवस्थित करें। अक्सर देखा जाता है कि कई सहकर्मी देर रात को सोशल मीडिया पर पोस्ट करते हैं। इससे नींद में खलल पड़ सकता है और जैविक घड़ी में गड़बड़ी हो सकती है। नींद में खलल का रोग प्रतिरोधक क्षमता, मनोदशा और उत्पादकता पर पड़ने वाला नकारात्मक प्रभाव सर्वविदित है। कार्यस्थल पर जाने की नियमित दिनचर्या न होने के कारण,

देर से सोना और देर से उठना जैसी अस्वस्थ नींद की आदतें पड़ना आसान हो जाता है। हमारे नींद चक्र में होने वाले ये बदलाव आने वाले हफ्तों और महीनों में हमारी मनोदशा को प्रभावित कर सकते हैं। दिनचर्या में संतुलित गतिविधियाँ शामिल करना—जैसे शारीरिक व्यायाम, दूसरों से मिलना-जुलना और सुखद एवं आरामदायक गतिविधियाँ—भी हमारी नींद की गुणवत्ता में सुधार कर सकता है। यदि वर्तमान स्थिति की अनिश्चितता (उदाहरण के लिए, चिंता और अवसाद) के कारण आपकी नींद उड़ रही है, तो अपनी चिंताओं के बारे में अकेले सोचने के बजाय दूसरों से बात करें।

U: *Utilize self-time: During the coronavirus pandemic, all of us are getting ample time to be alone.* We need to utilize this as 'me-time' and reflect on our future goals, physical and mental health, career aspirations and more. Make plans for the next 6 weeks, 6 months and 6 years and write them down in a diary. Utilize this time in thinking about everything we want for ourselves, but usually don't get the time to ponder over them.

यू: अपने लिए समय निकालें: कोरोना वायरस महामारी के दौरान हम सभी को अकेले रहने का भरपूर समय मिल रहा है। हमें इस समय का सदुपयोग अपने लिए करना चाहिए और अपने भविष्य के लक्ष्यों, शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य, करियर की आकांक्षाओं आदि पर विचार करना चाहिए। अगले 6 सप्ताह, 6 महीने और 6 वर्षों के लिए योजनाएँ बनाएँ और उन्हें डायरी में लिख लें। इस समय का उपयोग उन सभी चीजों के बारे में सोचने के लिए करें जो हम अपने लिए चाहते हैं, लेकिन आमतौर पर उन पर विचार करने का समय नहीं मिलता।

S: *Standard Operating Procedure (SOPs):* The emergence of the COVID-19 pandemic has taught us that it is imperative for us to come up with standard protocols for handling important issues, to keep us safe from medico-legal liabilities. We are all looking to find a consensus on dealing with issues like safety protocols to be followed, screening procedures for outpatient clinics, operating theatre safety measures and so on to reduce the spread of the novel

Coronavirus. Most of the medical societies have been very active and they have been publishing and revising guidelines related to eye care during the pandemic. It is hoped that this will accelerate the process of finding common ground on such issues so that our Societies can come up with more SOPs on various topics that are practical and can be uniformly followed, which will protect the patients as well as ophthalmologists.

एस: मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी): कोविड-19 महामारी के उद्भव ने हमें सिखाया है कि चिकित्सा-कानूनी दायित्वों से सुरक्षित रहने के लिए महत्वपूर्ण मुद्दों से निपटने के लिए मानक प्रोटोकॉल तैयार करना हमारे लिए अनिवार्य है। हम सभी नए कोरोनावायरस के प्रसार को कम करने के लिए अपनाए जाने वाले सुरक्षा प्रोटोकॉल, बाह्य रोगी क्लीनिकों के लिए स्क्रीनिंग प्रक्रिया, ऑपरेशन थिएटर सुरक्षा उपाय आदि जैसे मुद्दों से निपटने के लिए आम सहमति बनाने का प्रयास कर रहे हैं। अधिकांश चिकित्सा समितियां बहुत सक्रिय रही हैं और उन्होंने महामारी के दौरान नेत्र देखभाल से संबंधित दिशानिर्देश प्रकाशित और संशोधित किए हैं। आशा है कि इससे ऐसे मुद्दों पर आम सहमति बनाने की प्रक्रिया में तेजी आएगी ताकि हमारी समितियां विभिन्न विषयों पर अधिक व्यावहारिक और समान रूप से पालन की जा सकने वाली एसओपी तैयार कर सकें, जो रोगियों के साथ-साथ नेत्र रोग विशेषज्ञों की भी सुरक्षा करेंगी।

As we reboot our life, it is important to stay connected with your patients by virtual consultation and digital health platforms for follow-ups and spreading positivity and staying motivated. Advances in mobile technology mean that we can stay connected through calls, text, WhatsApp, email, etc. Use this time to get in contact with patients and people who may need your help. Connect with colleagues, well-wishers and contribute to a sense of togetherness that is going to be pivotal in our ability to cope, both now and in the weeks ahead. Try to connect with people who haven't heard from you in a while or people in our community who are likely to be isolated right now.

जैसे-जैसे हम अपने जीवन को नए सिरे से शुरू कर रहे हैं, यह महत्वपूर्ण है कि आप वर्चुअल परामर्श और डिजिटल स्वास्थ्य प्लेटफार्मों के माध्यम से अपने मरीजों से जुड़े रहें, उनका हालचाल लेते रहें, सकारात्मकता फैलाते रहें और प्रेरित रहें। मोबाइल तकनीक में हुई प्रगति का मतलब है कि हम कॉल, टेक्स्ट, व्हाट्सएप, ईमेल आदि के माध्यम से जुड़े रह सकते हैं। इस समय का उपयोग मरीजों और उन लोगों से संपर्क करने के लिए करें जिन्हें आपकी मदद की आवश्यकता हो सकती है। सहकर्मियों, शुभचिंतकों से जुड़ें और एकजुटता की भावना को बढ़ावा दें जो वर्तमान में और आने वाले हफ्तों में हमारी चुनौतियों का सामना करने की क्षमता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी। उन लोगों से जुड़ने का प्रयास करें जिनसे आपने काफी समय से संपर्क नहीं किया है या हमारे समुदाय के उन लोगों से जो इस समय अलग-थलग महसूस कर रहे हैं।

L: *Learn new things and let the creativity flow.* Is the piano/guitar/mouth organ that was bought a few years ago gathering dust in the closet? Take it out, dust it off. Take a YouTube tutorial and make it a habit to sit with family and practice for a few days. Learn to dance or sing using karaoke with family members and this exercise will boost your mood by the release of endorphins and other happiness hormones. Bring-out your inner Kishore Kumar or Lata Mangeshkar. You can share your performance with other professional colleagues on social media platforms. If you are not musically inclined, then utilize your time to cook a new dish or learn a new language through very decent language tutorials available online.

एल: नई चीजें सीखें और अपनी रचनात्मकता को खुलकर सामने आने दें। क्या कुछ साल पहले खरीदा गया पियानो/गिटार/माउथ ऑर्गन अलमारी में धूल जमा कर रहा है? उसे निकालें, साफ करें। यूट्यूब पर कोई ट्यूटोरियल देखें और परिवार के साथ बैठकर कुछ दिनों तक अभ्यास करने की आदत डालें। परिवार के सदस्यों के साथ कराओके का उपयोग करके नृत्य या गायन सीखें, इससे एंडोर्फिन और अन्य खुशी के हार्मोन रिलीज होंगे और आपका मूड बेहतर होगा। अपने अंदर के किशोर कुमार या लता मंगेशकर को बाहर निकालें। आप

सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर अपने पेशेवर सहयोगियों के साथ अपना प्रदर्शन साझा कर सकते हैं। यदि आप संगीत में रुचि नहीं रखते हैं, तो अपना समय कोई नया व्यंजन पकाने या ऑनलाइन उपलब्ध अच्छे भाषा ट्यूटोरियल की मदद से कोई नई भाषा सीखने में लगाएं।

O: *Online Resources.* We can unlock the world by using so many online resources (related to any field) that are available to us. Young surgeons and residents-in-training can utilize this time and online resources to view surgical videos of routine and complex cases.

ओ: ऑनलाइन संसाधन। हमारे पास उपलब्ध अनेक ऑनलाइन संसाधनों (किसी भी क्षेत्र से संबंधित) का उपयोग करके हम ज्ञान का भंडार खोल सकते हैं। युवा सर्जन और प्रशिक्षणार्थी इस समय और ऑनलाइन संसाधनों का उपयोग करके सामान्य और जटिल शल्य चिकित्सा मामलों के वीडियो देख सकते हैं।

C: *Connect with sweet memories.* Going through old photo albums—and arranging them in the process— can bring us unbounded joy. Several studies have found that flipping through photo albums makes us significantly happier than chocolate, music, watching TV or drinking our favorite cocktail. The tests, carried out on three groups, compared their moods using the aforementioned mood improvers, with those looking at their favorite photographs being the happiest. Sit with your old pictures one of these days to travel back in time and connect with happier, simpler days and share your old pictures with your kids and family members as well as with the rest of the world by sharing them on social media.

C: मीठी यादों से जुड़ें। पुराने फोटो एल्बम देखना और उन्हें व्यवस्थित करना असीम आनंद दे सकता है। कई अध्ययनों में पाया गया है कि फोटो एल्बम पलटने से हमें चॉकलेट, संगीत, टीवी देखने या अपने पसंदीदा कॉकटेल पीने से कहीं अधिक खुशी मिलती है। तीन समूहों पर किए गए परीक्षणों में, उपरोक्त मनोदशा सुधारकों का उपयोग करके उनकी मनोदशा की

तुलना की गई, जिसमें अपनी पसंदीदा तस्वीरों को देखने वाले लोग सबसे अधिक खुश थे। किसी दिन अपनी पुरानी तस्वीरों के साथ बैठें और समय में पीछे जाकर खुशहाल, सरल दिनों से जुड़ें। अपनी पुरानी तस्वीरों को अपने बच्चों और परिवार के सदस्यों के साथ-साथ सोशल मीडिया पर साझा करके पूरी दुनिया के साथ भी साझा करें।

K: *Keep track of finances and discuss with your financial advisor how to save money to survive for a few months during and after the COVID-19 pandemic. Financial planning is one of the most important aspects of such a situation.*

के: अपने वित्त पर नज़र रखें और अपने वित्तीय सलाहकार से इस बारे में चर्चा करें कि कोविड-19 महामारी के दौरान और उसके बाद कुछ महीनों तक गुजारा करने के लिए पैसे कैसे बचाए जाएं। वित्तीय योजना बनाना ऐसी स्थिति का सबसे महत्वपूर्ण पहलू है।

Let us hope for the best but prepare for the worst.

हमें सर्वोत्तम की आशा करनी चाहिए, लेकिन सबसे बुरे के लिए भी तैयार रहना चाहिए।

D: *Digital Detox and Digital Housekeeping. A 'digital detox' or 'digital distancing'* refers to a period of time when a person refrains from using tech devices, such as smartphones, televisions, computers, tablets and social media sites. 'Detoxing' from digital devices is often seen as a way to focus on real-life social interactions without distractions. By forgoing digital devices, at least temporarily, one can let go of the stress that stems from constant connectivity. Use digital detox time for exercising, yoga and meditation. We need to do an activity for 21 days for it to become a habit. We can utilize this time for getting fitter, take up meditation, yoga or pilates, or join a functional workout class from home. Many yoga and meditation trainers are offering classes online at this time—follow them on their social media pages to find the best option. In addition to Digital Detox, we can spare some time for 'Digital House Keeping' by re-organizing the digital life, naming photos, surgical videos, old text files

by putting them in the appropriate folder. It is important to check for a systems backup and updates of the operating system. Most important, we need to change our passwords and keep them safe.

D: डिजिटल डिटॉक्स और डिजिटल हाउसकीपिंग। 'डिजिटल डिटॉक्स' या 'डिजिटल डिस्टेंसिंग' से तात्पर्य उस समय अवधि से है जब कोई व्यक्ति स्मार्टफोन, टेलीविजन, कंप्यूटर, टैबलेट और सोशल मीडिया जैसी तकनीकी उपकरणों का उपयोग करने से परहेज करता है। डिजिटल उपकरणों से 'डिटॉक्स' को अक्सर बिना किसी रुकावट के वास्तविक जीवन के सामाजिक मेलजोल पर ध्यान केंद्रित करने के तरीके के रूप में देखा जाता है। डिजिटल उपकरणों का त्याग करके, कम से कम अस्थायी रूप से, व्यक्ति निरंतर कनेक्टिविटी से उत्पन्न तनाव से मुक्ति पा सकता है। डिजिटल डिटॉक्स के समय का उपयोग व्यायाम, योग और ध्यान के लिए करें। किसी भी गतिविधि को आदत बनने के लिए हमें 21 दिनों तक लगातार करना पड़ता है। हम इस समय का उपयोग अपनी फिटनेस को बेहतर बनाने, ध्यान, योग या पिलेट्स करने या घर से ही किसी कार्यात्मक वर्कआउट क्लास में शामिल होने के लिए कर सकते हैं। कई योग और ध्यान प्रशिक्षक इस समय ऑनलाइन कक्षाएं दे रहे हैं - सर्वोत्तम विकल्प खोजने के लिए उनके सोशल मीडिया पेज पर उन्हें फॉलो करें। डिजिटल डिटॉक्स के अलावा, हम डिजिटल जीवन को पुनर्व्यवस्थित करके, फ़ोटो, सर्जिकल वीडियो, पुरानी टेक्स्ट फ़ाइलों को उचित फ़ोल्डर में रखकर 'डिजिटल हाउसकीपिंग' के लिए भी कुछ समय निकाल सकते हैं। सिस्टम का बैकअप लेना और ऑपरेटिंग सिस्टम को अपडेट करना महत्वपूर्ण है। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि हमें अपने पासवर्ड बदलने चाहिए और उन्हें सुरक्षित रखना चाहिए।

O: *Outline plan for practice management/profession/ career.* Utilize this lockdown time to prepare a plan for practice management and career and future life. Staff training is very important to ensure every team member is fully trained about all precautions/ protocols, etc. to minimize transmission of COVID- 19 infection among each other and to patients.

ओ: प्रैक्टिस मैनेजमेंट/पेशे/करियर के लिए रूपरेखा योजना बनाएं। इस लॉकडाउन के समय का उपयोग प्रैक्टिस मैनेजमेंट, करियर और भविष्य के जीवन के लिए योजना बनाने में करें। स्टाफ प्रशिक्षण अत्यंत महत्वपूर्ण है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि टीम का प्रत्येक सदस्य कोविड-19 संक्रमण के प्रसार को आपस में और मरीजों तक कम करने के लिए सभी सावधानियों/प्रोटोकॉल आदि के बारे में पूरी तरह से प्रशिक्षित हो।

W: *Write a letter to your future self, write an article, write a book.* The author have utilized the lockdown time to complete books as well as several articles related to new normal post-COVID-19 time.

W: अपने भविष्य के लिए एक पत्र लिखें, एक लेख लिखें, एक किताब लिखें। लेखक ने लॉकडाउन के समय का सदुपयोग करते हुए कोविड-19 के बाद के नए सामान्य जीवन से संबंधित कई लेख और किताबें पूरी की हैं।

I have completed two books entitled- 'Secrets of Successful Doctors: A complete guide fulfilling Medical Career' published by Maple Press and 'A Hippocratic Odyssey: Lessons from a Doctor Couple on Life in Medicine, Challenges, and Doctorpreneurship', published by Bloomsbury India. Both books are available on Amazon.

मैंने दो पुस्तकें पूरी कर ली हैं - 'सफल डॉक्टरों के रहस्य: एक संपूर्ण चिकित्सा करियर मार्गदर्शिका' (मैपल प्रेस द्वारा प्रकाशित) और 'एक हिप्पोक्रेटिक ओडिसी: एक डॉक्टर दंपत्ति से चिकित्सा जगत में जीवन, चुनौतियाँ और डॉक्टरप्रेन्योरशिप के सबक' (ब्लूम्सबरी इंडिया द्वारा प्रकाशित)। दोनों पुस्तकें अमेज़न पर उपलब्ध हैं।

Encourage yourself and prepare yourself to face difficult times ahead. One may experience difficulty in focusing on work due to stress and anxiety. It may be a testing time for you, both personally and professionally. But think from a positive point of view and write a letter to your future self. Years from now, when you read the letter, you will feel happy that you survived a tough time

without giving up. You need to watch your diet, your habits, sleep, time spent on digital platforms as you strive for balance. Avoid overeating, as for many people, boredom equates to eating, dislocation equates to eating and loneliness equates to eating too. It is important to be aware of it. Try to eat healthy and drink plenty of water.

खुद को प्रोत्साहित करें और आने वाले कठिन समय का सामना करने के लिए तैयार रहें। तनाव और चिंता के कारण काम पर ध्यान केंद्रित करने में कठिनाई हो सकती है। यह आपके लिए व्यक्तिगत और पेशेवर दोनों ही दृष्टि से एक कठिन समय हो सकता है। लेकिन सकारात्मक सोच रखें और भविष्य के लिए खुद को एक पत्र लिखें। कई वर्षों बाद जब आप यह पत्र पढ़ेंगे, तो आपको खुशी होगी कि आपने हार माने बिना कठिन समय का सामना किया। संतुलन बनाए रखने के लिए आपको अपने खान-पान, आदतों, नींद और डिजिटल प्लेटफॉर्म पर बिताए गए समय पर ध्यान देना होगा। अधिक खाने से बचें, क्योंकि कई लोगों के लिए बोरियत का मतलब खाना, विस्थापन का मतलब खाना और अकेलापन का मतलब भी खाना होता है। इस बात को समझना महत्वपूर्ण है। स्वस्थ भोजन करें और खूब पानी पिएं।

N: *New normal, new focus, new opportunity, new life, new work style after COVID-19.* We need to get used to the new normal, see a new focus, a new opportunity, an innovative way to overcome the setback posed by the coronavirus. The whole world is going to have to take that approach when this is all over, but we can do it in our own lives now. Most people are becoming kinder and helping each other. There is a boom in volunteering to help others and there is an increased focus on hygiene, health, hospital and health awareness.

उत्तर: कोविड-19 के बाद नया सामान्य, नया लक्ष्य, नया अवसर, नया जीवन, नई कार्यशैली। हमें इस नए सामान्य के अभ्यस्त होना होगा, एक नया लक्ष्य, एक नया अवसर, कोरोना वायरस से उत्पन्न बाधा को दूर करने का एक अभिनव तरीका खोजना होगा। जब यह सब समाप्त हो

जाएगा, तो पूरी दुनिया को यही दृष्टिकोण अपनाना होगा, लेकिन हम इसे अभी अपने जीवन में कर सकते हैं। अधिकांश लोग अधिक दयालु हो रहे हैं और एक-दूसरे की मदद कर रहे हैं। दूसरों की मदद के लिए स्वयंसेवा में तेजी आई है और स्वच्छता, स्वास्थ्य, अस्पताल और स्वास्थ्य जागरूकता पर अधिक ध्यान दिया जा रहा है।

To summarize, the COVID-19 pandemic will reboot the entire world into virtual reality and after the crisis, work-from-home models are likely to continue and business travel is likely to be curtailed as virtual meetings have proved to be just as effective. Ultimately, the greatest lesson that COVID-19 can teach humanity is that we are all in this together, that what affects a single person anywhere affects everyone everywhere; that, as human beings, we need to think and act united rather than worrying about nationality, race, ethnicity, religion, economic status, education and such artificial groupings.

संक्षेप में कहें तो, कोविड-19 महामारी ने पूरी दुनिया को आभासी वास्तविकता में बदल दिया है और संकट के बाद, घर से काम करने की व्यवस्था जारी रहने की संभावना है और व्यावसायिक यात्राओं में कटौती होने की संभावना है क्योंकि आभासी बैठकें उतनी ही प्रभावी साबित हुई हैं। अंततः, कोविड-19 मानवता को जो सबसे बड़ा सबक सिखा सकता है, वह यह है कि हम सब इसमें एक साथ हैं, कि किसी एक व्यक्ति को प्रभावित करने वाली घटना हर जगह सभी को प्रभावित करती है; कि, मनुष्य होने के नाते, हमें राष्ट्रीयता, नस्ल, जातीयता, धर्म, आर्थिक स्थिति, शिक्षा और ऐसे कृत्रिम समूहों की चिंता करने के बजाय एकजुट होकर सोचना और कार्य करना चाहिए।

As we overcome the COVID-19 challenge and if we learn from our failings, we can build a brighter future than the one that is currently in store for us. Let us stay united, let us support each other and embrace this moment of upheaval as an opportunity to start investing in resilience, shared prosperity, well-being and planetary health. We have long exceeded our limits on natural

resources; it is time to try something new and innovative for our survival and prepare ourselves to deal with future calamities. Humans are resilient, entrepreneurial and will overcome challenges and are perfectly capable of beginning again.

कोविड-19 की चुनौती से पार पाने और अपनी असफलताओं से सीख लेने से हम वर्तमान भविष्य से कहीं अधिक उज्ज्वल भविष्य का निर्माण कर सकते हैं। आइए एकजुट रहें, एक-दूसरे का समर्थन करें और इस उथल-पुथल भरे दौर को लचीलेपन, साझा समृद्धि, खुशहाली और ग्रह के स्वास्थ्य में निवेश करने के अवसर के रूप में स्वीकार करें। हमने प्राकृतिक संसाधनों की सीमा को बहुत पहले ही पार कर लिया है; अब समय आ गया है कि हम अपने अस्तित्व के लिए कुछ नया और नवोन्मेषी प्रयास करें और भविष्य की आपदाओं से निपटने के लिए खुद को तैयार करें। मनुष्य लचीले और उद्यमी हैं, चुनौतियों पर विजय प्राप्त कर सकते हैं और नए सिरे से शुरुआत करने में पूरी तरह सक्षम हैं।

Chapter 42

अध्याय 42

The Final Words

अंतिम शब्द

Taking a step towards starting your own independent medical practice is all about overcoming the uncertainties. It will enable you to grow your experience, your goals and change your lifestyle and will also give you inner satisfaction and accomplishment. From securing finances, finding the right location, to purchasing equipment and marketing your business – there is too much to do. It is not taught in the medical curriculum and can become overwhelming, especially if you don't have an established business background.

अपना खुद का स्वतंत्र चिकित्सा अभ्यास शुरू करने की दिशा में कदम बढ़ाना अनिश्चितताओं पर काबू पाने के बारे में है। यह आपको अपने अनुभव, अपने लक्ष्यों को बढ़ाने और अपनी जीवनशैली को बदलने में सक्षम बनाएगा, साथ ही आपको आंतरिक संतुष्टि और उपलब्धि भी प्रदान करेगा। वित्त जुटाने से लेकर, सही जगह ढूंढने, उपकरण खरीदने और अपने व्यवसाय का विपणन करने तक - बहुत कुछ करना होता है। यह चिकित्सा पाठ्यक्रम में नहीं पढ़ाया जाता है और विशेष रूप से यदि आपके पास स्थापित व्यावसायिक पृष्ठभूमि नहीं है तो यह बहुत चुनौतीपूर्ण हो सकता है।

Determining what you want, what you need, and how you would achieve it are the first things you have to figure out. Fortunately, following all the steps highlighted in this book is based on the author's experience of starting a private practice (SuVi Eye Hospital & Lasik Laser Center) at Kota, Rajasthan and will help you in establishing your private clinic without feeling lost and

overwhelmed. Once you understand each step and are aware of the things you need to do, you would smoothly handle the entire process.

सबसे पहले आपको यह तय करना होगा कि आप क्या चाहते हैं, आपको क्या चाहिए और आप इसे कैसे हासिल करेंगे। अच्छी बात यह है कि इस किताब में बताए गए सभी चरण लेखक के राजस्थान के कोटा में निजी क्लिनिक (सुवी आई हॉस्पिटल और लेसिक लेजर सेंटर) शुरू करने के अनुभव पर आधारित हैं और ये आपको बिना किसी परेशानी या तनाव के अपना निजी क्लिनिक स्थापित करने में मदद करेंगे। एक बार जब आप हर चरण को समझ लेंगे और आपको पता चल जाएगा कि आपको क्या करना है, तो आप पूरी प्रक्रिया को आसानी से संभाल लेंगे।

Indeed, starting out a new medical practice is not going to be easy but if you are committed, consistent and are determined, you will soon not only start reaping the increasing number of satisfied patients and also the financial rewards, but you would also enjoy the amazing opportunities that come your way to growing professionally and personally.

यह सच है कि एक नया मेडिकल प्रैक्टिस शुरू करना आसान नहीं होगा, लेकिन यदि आप प्रतिबद्ध, निरंतर और दृढ़ निश्चयी हैं, तो जल्द ही आप न केवल संतुष्ट रोगियों की बढ़ती संख्या और वित्तीय लाभ प्राप्त करना शुरू कर देंगे, बल्कि आपको पेशेवर और व्यक्तिगत रूप से विकास करने के अद्भुत अवसर भी मिलेंगे।

The world of medicine as we know it is going through a sea change. The terrible COVID-19 pandemic has changed the Standard Operating Procedures (SOPs) of many if not most health care centers all over the world. Under the circumstances, we can state that the post-Coronavirus world will lay heavy emphasis on infectious diseases.

चिकित्सा जगत में एक बड़ा बदलाव आ रहा है। कोविड-19 महामारी ने दुनिया भर के लगभग सभी स्वास्थ्य केंद्रों की मानक संचालन प्रक्रियाओं (एसओपी) को बदल दिया है। इन

परिस्थितियों में यह कहा जा सकता है कि कोरोना वायरस के बाद की दुनिया में संक्रामक रोगों पर विशेष ध्यान दिया जाएगा।

Hospitals and other health care service providers will pivot towards the containment and treatment of such illnesses. Even after taking vaccination, they will make sure that they have adequate Personal Protection Equipment (PPE suits) and other equipment (masks, sanitizers, gloves, etc.) to protect their staff as well as the health of the patients who visit such facilities. The same will hold true even for private practices as well and the most well-prepared clinics will be the most successful ones in this new world.

अस्पताल और अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता ऐसी बीमारियों की रोकथाम और उपचार पर ध्यान केंद्रित करेंगे। टीकाकरण के बाद भी, वे यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके पास पर्याप्त व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई सूट) और अन्य उपकरण (मास्क, सैनिटाइजर, दस्ताने आदि) हों, ताकि उनके कर्मचारियों के साथ-साथ इन सुविधाओं में आने वाले मरीजों के स्वास्थ्य की भी रक्षा हो सके। यही बात निजी क्लीनिकों पर भी लागू होगी और इस नई दुनिया में सबसे अच्छी तरह से तैयार क्लीनिक ही सबसे सफल होंगे।

Doctors will have more contactless interfaces and interactions and they will rely on digital support to ensure the safety of their staff and their patients.

डॉक्टरों के पास अधिक संपर्क रहित इंटरफेस और बातचीत होगी और वे अपने कर्मचारियों और अपने मरीजों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए डिजिटल सहायता पर निर्भर रहेंगे।

Ultimately, the individuals who are able to make a seamless transition will be in the best position to take advantage of the opportunities present in this new environment.

अंततः, जो व्यक्ति सहजता से इस नए वातावरण में ढलने में सक्षम होंगे, वे इस नए वातावरण में मौजूद अवसरों का लाभ उठाने के लिए सबसे अच्छी स्थिति में होंगे।

The COVID-19 pandemic will transform the global health community's acceptance and use of digital health technologies. As health systems around the world are overwhelmed responding to COVID-19 while continuing to provide health care services, leaders are adopting technologies that only three months ago were on the sidelines of most health care systems.

कोविड-19 महामारी वैश्विक स्वास्थ्य समुदाय द्वारा डिजिटल स्वास्थ्य प्रौद्योगिकियों की स्वीकृति और उपयोग में बड़ा बदलाव लाएगी। दुनिया भर की स्वास्थ्य प्रणालियाँ कोविड-19 का सामना करते हुए स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करने में बुरी तरह से व्यस्त हैं, ऐसे में स्वास्थ्य सेवा प्रदाता ऐसी प्रौद्योगिकियों को अपना रहे हैं जो तीन महीने पहले तक अधिकांश स्वास्थ्य सेवा प्रणालियों से बाहर थीं।

As doctors, patients and home care providers turn to tele-medicine to reduce exposure to COVID-19, they are discovering that these virtual consultations are effective for triaging care, sharing critical guidance and providing emotional support. Dashboards for logistic management systems are improving the efficient deployment of essential resources — from hospital beds to PPE to, ultimately, vaccines. More advanced technologies including Artificial Intelligence (AI) are being employed to provide insights into complex questions of how individual behaviors impact transmission and identifying which policies are effective for specific groups. Maybe, these technologies will be what helps us to get closer to our shared goal of universal health coverage.

कोविड-19 के जोखिम को कम करने के लिए डॉक्टर, मरीज और होम केयर प्रदाता टेलीमेडिसिन का सहारा ले रहे हैं और उन्हें पता चल रहा है कि ये वर्चुअल परामर्श देखभाल को प्राथमिकता देने, महत्वपूर्ण मार्गदर्शन साझा करने और भावनात्मक सहायता प्रदान करने में प्रभावी हैं। लॉजिस्टिक प्रबंधन प्रणालियों के डैशबोर्ड अस्पताल के बिस्तरों से लेकर पीपीई

और अंततः टीकों तक, आवश्यक संसाधनों की कुशल तैनाती में सुधार कर रहे हैं। कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) सहित अधिक उन्नत तकनीकों का उपयोग यह समझने के लिए किया जा रहा है कि व्यक्तिगत व्यवहार संक्रमण को कैसे प्रभावित करते हैं और विशिष्ट समूहों के लिए कौन सी नीतियां प्रभावी हैं। शायद, यही तकनीकें हमें सार्वभौमिक स्वास्थ्य कवरेज के अपने साझा लक्ष्य के करीब ले जाने में सहायक होंगी।

Part VII

भाग VII

Interesting Facts about Doctors and Medical Practice

डॉक्टरों और चिकित्सा पद्धति के बारे में रोचक तथ्य

National Doctors' Day in India and Other Countries

भारत और अन्य देशों में राष्ट्रीय डॉक्टर दिवस देशों

When the world is struggling to survive the COVID-19 pandemic, there is probably no better time to remember the 'national doctor' whose story is a mix of hard work, talent, a success despite racial discrimination, love for his homeland and an unmatched dedication towards his profession. India celebrates July 1 as 'National Doctor's Day' commemorating the iconic and internationally renowned medical practitioner, Dr. Bidhan Chandra Roy who served as a physician, a freedom fighter, an educationist and a politician.

जब दुनिया कोविड-19 महामारी से जूझ रही है, तब शायद इससे बेहतर समय कोई नहीं हो सकता कि हम उस 'राष्ट्रीय चिकित्सक' को याद करें, जिनकी कहानी कड़ी मेहनत, प्रतिभा, नस्लीय भेदभाव के बावजूद सफलता, अपने वतन के प्रति प्रेम और अपने पेशे के प्रति अद्वितीय समर्पण का संगम है। भारत 1 जुलाई को 'राष्ट्रीय चिकित्सक दिवस' के रूप में मनाता है, जो प्रतिष्ठित और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर ख्याति प्राप्त चिकित्सक डॉ. बिधान चंद्र रॉय की स्मृति में है, जिन्होंने एक चिकित्सक, स्वतंत्रता सेनानी, शिक्षाविद और राजनीतिज्ञ के रूप में अपनी सेवाएं दीं।

Doctors' Day is celebrated on different dates in different countries and falls on 1 July in India. Doctors' Day recognizes the contribution of the legendary physician, freedom fighter, the former Chief Minister of West Bengal and a person who lived a life serving others—Dr Bidhan Chandra Roy. He was born on 1 July 1882 and died on the same date in 1962, aged 80. Dr Roy was

honored with the country's highest civilian award, the Bharat Ratna, on 4 February 1961. National Doctor's Day was started by the Government of India in 1991 as a mark of respect to the great physician, Dr. B.C. Roy.

विभिन्न देशों में डॉक्टर दिवस अलग-अलग तिथियों पर मनाया जाता है और भारत में यह 1 जुलाई को मनाया जाता है। डॉक्टर दिवस महान चिकित्सक, स्वतंत्रता सेनानी, पश्चिम बंगाल के पूर्व मुख्यमंत्री और स्वयं सेवा में अपना जीवन समर्पित करने वाले डॉ. बिधान चंद्र रॉय के योगदान को मान्यता देता है। उनका जन्म 1 जुलाई 1882 को हुआ था और 80 वर्ष की आयु में 1962 में इसी तिथि को उनका निधन हो गया। डॉ. रॉय को 4 फरवरी 1961 को देश के सर्वोच्च नागरिक पुरस्कार, भारत रत्न से सम्मानित किया गया था। भारत सरकार ने महान चिकित्सक डॉ. बी.सी. रॉय के सम्मान में 1991 में राष्ट्रीय डॉक्टर दिवस की शुरुआत की थी।

In other countries, the doctor's day is celebrated on different days, such as in Brazil, it is celebrated on 18th October, while in USA, it is celebrated on 30th March, in Cuba on December 3 and in Iran on August 23.

अन्य देशों में डॉक्टर दिवस अलग-अलग दिनों में मनाया जाता है, जैसे ब्राजील में यह 18 अक्टूबर को मनाया जाता है, जबकि अमेरिका में यह 30 मार्च को, क्यूबा में 3 दिसंबर को और ईरान में 23 अगस्त को मनाया जाता है।

Reference: Pandey, S.K., Sharma, V. July 1 is National Doctors' Day: How to regain the lost public trust in healthcare? *Indian J Ophthalmol* 2018; 66: 1045-6.

संदर्भ: पांडे, एस.के., शर्मा, वी. 1 जुलाई राष्ट्रीय डॉक्टर दिवस है: स्वास्थ्य सेवा में खोए हुए सार्वजनिक विश्वास को कैसे पुनः प्राप्त किया जाए? इंडियन जे ओफ्थाल्मोल 2018; 66: 1045-6.

The Highest and the Lowest Paid Doctors

सबसे अधिक और सबसे कम वेतन पाने वाले डॉक्टर

The highest annual salaries were $313,000 for US physicians; $163,000 for German physicians and $138,000 for doctors in the United Kingdom. Mexico had the lowest-paid doctors ($22,000), followed by Brazil ($58,000). According to *Medscape*, the highest-paying specialty in 2019 in the USA is orthopedics at $482,000, while the lowest-paying specialty is the public health and preventive medicine at $209,000.

अमेरिका में डॉक्टरों का वार्षिक वेतन सबसे अधिक $313,000 था; जर्मनी में यह $163,000 और यूनाइटेड किंगडम में $138,000 था। मेक्सिको में डॉक्टरों का वेतन सबसे कम ($22,000) था, उसके बाद ब्राजील में ($58,000) था। मेडस्केप के अनुसार, 2019 में अमेरिका में सबसे अधिक वेतन वाली विशेषज्ञता ऑर्थोपेडिक्स थी, जिसका वेतन $482,000 था, जबकि सबसे कम वेतन वाली विशेषज्ञता सार्वजनिक स्वास्थ्य और निवारक चिकित्सा थी, जिसका वेतन $209,000 था।

The average salary of a doctor can be an important consideration when you are deciding what field you want to specialize in or whether you want to pursue a medical degree. There are many factors to weigh when considering specialties, and knowing about how much money you might make can help with financial planning, giving you a good estimate of when you can expect to pay off your medical school loans.

डॉक्टर की औसत तनख्वाह आपके लिए एक महत्वपूर्ण कारक हो सकती है जब आप यह तय कर रहे हों कि आप किस क्षेत्र में विशेषज्ञता हासिल करना चाहते हैं या चिकित्सा की डिग्री प्राप्त करना चाहते हैं। विशेषज्ञता का चुनाव करते समय कई बातों पर विचार करना आवश्यक होता है, और यह जानना कि आप कितना कमा सकते हैं, वित्तीय योजना बनाने में

सहायक हो सकता है, जिससे आपको यह अनुमान लगाने में मदद मिलेगी कि आप अपने मेडिकल स्कूल के ऋण कब तक चुका पाएंगे।

The Doctor wage gap between male doctors and female doctors

पुरुष डॉक्टरों और महिला डॉक्टरों के बीच वेतन का अंतर

Paralleling a national trend across all fields, there exists a national gender pay gap in medicine. The Doximity 2019 Physician Compensation Report reported on the incomes of doctors in USA metro areas, finding that male physicians earned an average of $1.25 for every $1 female physicians earned in 2018. Medscape reported a similar trend nationwide, finding that male specialists earned 33% more than female specialists and that male Primary Care Physicians (PCPs) earned 25% more. The gap appears to be narrowing each year, however. According to Doximity, compensation for male physicians has stagnated but increased for women by two percent over the last year.

सभी क्षेत्रों में राष्ट्रीय स्तर पर व्याप्त रुझान के समानांतर, चिकित्सा क्षेत्र में भी लैंगिक वेतन असमानता मौजूद है। डॉक्सिमिटी की 2019 चिकित्सक मुआवजा रिपोर्ट में अमेरिका के महानगरों में डॉक्टरों की आय का विश्लेषण किया गया है, जिसमें पाया गया कि 2018 में पुरुष चिकित्सकों ने महिला चिकित्सकों द्वारा अर्जित प्रत्येक $1 के मुकाबले औसतन $1.25 कमाए। मेडस्केप ने भी देशव्यापी स्तर पर इसी तरह का रुझान दिखाया है, जिसमें पाया गया कि पुरुष विशेषज्ञ महिला विशेषज्ञों की तुलना में 33% अधिक कमाते हैं और पुरुष प्राथमिक देखभाल चिकित्सक (पीसीपी) 25% अधिक कमाते हैं। हालांकि, यह अंतर हर साल कम होता दिख रहा है। डॉक्सिमिटी के अनुसार, पुरुष चिकित्सकों का वेतन स्थिर बना हुआ है, जबकि महिलाओं के वेतन में पिछले वर्ष की तुलना में दो प्रतिशत की वृद्धि हुई है।

COVID-19's impacts on a physician's income

कोविड-19 का चिकित्सक की आय पर प्रभाव

Sharing information from news stories and other reports released by organizations such as MGMA, Medscape's report notes that many physicians have seen a significant financial fallout as a result of COVID-19:

एमजीएमए जैसे संगठनों द्वारा जारी समाचारों और अन्य रिपोर्टों से जानकारी साझा करते हुए, मेडस्केप की रिपोर्ट में कहा गया है कि कोविड-19 के परिणामस्वरूप कई चिकित्सकों को महत्वपूर्ण वित्तीय नुकसान हुआ है।

- Practices reported an average 55% decrease in revenue and a 60% drop in
- व्यवसायों ने राजस्व में औसतन 55% की कमी और बिक्री में 60% की गिरावट दर्ज की।

patient volume on average since the beginning of the crisis.

संकट की शुरुआत से लेकर अब तक औसतन मरीजों की संख्या।

- Nine percent of independent practices reported closing their practices, at
- नौ प्रतिशत स्वतंत्र प्रैक्टिस ने अपनी प्रैक्टिस बंद करने की सूचना दी।

least temporarily.

कम से कम अस्थायी रूप से।

- Remote patient care engagement rose by 225%.
- दूरस्थ रोगी देखभाल में सहभागिता 225% बढ़ गई।
- In March alone, 43,000 health care workers were laid off.
- अकेले मार्च महीने में ही 43,000 स्वास्थ्यकर्मियों को नौकरी से निकाल दिया गया।

It goes on to say that specialties that rely on elective procedures saw the largest amount of lost business. Some of those specialties include: Orthopedics, plastic surgery, Dermatology, Cardiology and Ophthalmology.

इसमें आगे कहा गया है कि ऐच्छिक प्रक्रियाओं पर निर्भर रहने वाली विशेषज्ञताओं को सबसे अधिक नुकसान हुआ। इनमें से कुछ विशेषज्ञताएं हैं: अस्थि रोग, प्लास्टिक सर्जरी, त्वचा रोग, हृदय रोग और नेत्र रोग।

Reference: *Medscape Physician Compensation Report, 2020*

संदर्भ: मेडस्केप चिकित्सक मुआवजा रिपोर्ट, 2020

Surgeons Who Play Video Games are More

वीडियो गेम खेलने वाले सर्जन अधिक

Skilled, According to a Study

एक अध्ययन के अनुसार कुशल

Playing video games appears to help surgeons with skills that truly count: how well they operate using a precise technique, according to a study published in the Archives of Surgery. There was a strong correlation between video game skills and a surgeon's capabilities of performing laparoscopic surgeries in the study published in the February 2007 issue of Archives of Surgery. Laparoscopy and related surgeries involve manipulating instruments through a small incision or body opening where the surgeon's movements are guided by watching a television screen. Video game skills translated into higher scores on a day-and-half-long surgical skills test and the correlation was much higher than the surgeon's length of training or prior experience in laparoscopic surgery, the study said. Out of 33 surgeons from Beth Israel Medical Center in New York, USA that participated in the study, nine doctors who had at some point played video games at least three hours per week made 37 percent fewer errors, performed 27 percent faster and scored 42 percent better in the test of surgical skills than the 15 surgeons who had never played video games before. "It was surprising that past commercial video gameplay was such a strong predictor of advanced surgical skills," according to Iowa State University Psychology Professor Douglas Gentile, one of the study's authors. It supports previous research that video games can improve "fine motor skills, eye-hand coordination, visual attention, depth perception and computer competency," as mentioned by the authors.

आर्काइव्स ऑफ सर्जरी में प्रकाशित एक अध्ययन के अनुसार, वीडियो गेम खेलने से सर्जनों को उन कौशलों में मदद मिलती है जो वास्तव में मायने रखते हैं: सटीक तकनीक का उपयोग करके ऑपरेशन करने की उनकी क्षमता। आर्काइव्स ऑफ सर्जरी के फरवरी 2007 अंक में प्रकाशित इस अध्ययन में वीडियो गेम कौशल और सर्जन की लैप्रोस्कोपिक सर्जरी करने की क्षमता के बीच एक मजबूत संबंध पाया गया। लैप्रोस्कोपी और संबंधित सर्जरी में शरीर के एक छोटे से चीरे या छिद्र के माध्यम से उपकरणों का संचालन शामिल होता है, जहां सर्जन टेलीविजन स्क्रीन देखकर अपनी गतिविधियों को निर्देशित करते हैं। अध्ययन में कहा गया है कि वीडियो गेम कौशल से डेढ़ दिन के सर्जिकल कौशल परीक्षण में उच्च अंक प्राप्त हुए और यह संबंध सर्जन के प्रशिक्षण की अवधि या लैप्रोस्कोपिक सर्जरी में पूर्व अनुभव की तुलना में कहीं अधिक था। अध्ययन में भाग लेने वाले अमेरिका के न्यूयॉर्क स्थित बेथ इज़राइल मेडिकल सेंटर के 33 सर्जनों में से, नौ डॉक्टरों ने, जिन्होंने किसी समय प्रति सप्ताह कम से कम तीन घंटे वीडियो गेम खेले थे, उन 15 सर्जनों की तुलना में सर्जिकल कौशल परीक्षण में 37 प्रतिशत कम त्रुटियां कीं, 27 प्रतिशत तेजी से काम किया और 42 प्रतिशत बेहतर अंक प्राप्त किए, जिन्होंने पहले कभी वीडियो गेम नहीं खेले थे। आयोवा स्टेट यूनिवर्सिटी के मनोविज्ञान प्रोफेसर डगलस जेंटाइल, जो इस अध्ययन के लेखकों में से एक हैं, के अनुसार, "यह आश्चर्यजनक था कि पहले खेले गए व्यावसायिक वीडियो गेम उन्नत शल्य चिकित्सा कौशल के इतने मजबूत संकेतक साबित हुए।" यह पिछले शोध का समर्थन करता है जिसमें बताया गया है कि वीडियो गेम "बारीक मोटर कौशल, नेत्र-हाथ समन्वय, दृश्य ध्यान, गहराई की समझ और कंप्यूटर दक्षता" में सुधार कर सकते हैं, जैसा कि लेखकों ने उल्लेख किया है।

Reference: *Arch Surg. 2007 Feb;142(2):181-6; discusssion 186.*

संदर्भ: आर्क सर्ग. 2007 फरवरी;142(2):181-6; चर्चा 186.

doi: 10.1001/archsurg.142.2.181.

डीओआई: 10.1001/आर्कसर्ज.142.2.181।

Surgeons are Taller and More Handsome than

सर्जन पुरुषों की तुलना में लंबे और अधिक सुंदर होते हैं।

Physicians, Finds a Study Published in the British

ब्रिटिश पत्रिका में प्रकाशित एक अध्ययन में पाया गया है कि चिकित्सक

Medical Journal (BMJ)

मेडिकल जर्नल (बीएमजे)

Doctors at the University of Barcelona Hospital, Spain noticed that the tallest and most handsome male students were more likely to go for surgery and the shortest (and perhaps not so good looking) ones were more likely to become physicians. So they decided to test the theory that, on average, surgeons are taller and better looking than physicians.

स्पेन के बार्सिलोना विश्वविद्यालय अस्पताल के डॉक्टरों ने पाया कि सबसे लंबे और आकर्षक पुरुष छात्र सर्जरी की ओर अधिक आकर्षित होते हैं, जबकि सबसे छोटे (और शायद उतने आकर्षक नहीं) छात्र चिकित्सक बनने की ओर अधिक आकर्षित होते हैं। इसलिए उन्होंने इस सिद्धांत का परीक्षण करने का निर्णय लिया कि औसतन, सर्जन चिकित्सकों की तुलना में अधिक लंबे और आकर्षक होते हैं।

They selected a random sample of 12 surgeons and 12 physicians from the hospital plus four external controls (well-known film stars who played surgeons or physicians). All subjects were matched by age (52 +/- 7 years) and sex (all men), their height was recorded and they were asked to submit a digital picture.

उन्होंने अस्पताल से 12 सर्जन और 12 चिकित्सकों का एक यादृच्छिक नमूना चुना, साथ ही चार बाहरी नियंत्रण (प्रसिद्ध फिल्म सितारे जिन्होंने सर्जन या चिकित्सक की भूमिका निभाई)

भी शामिल किए। सभी प्रतिभागियों की आयु (52 +/- 7 वर्ष) और लिंग (सभी पुरुष) समान थे, उनकी ऊंचाई दर्ज की गई और उनसे एक डिजिटल तस्वीर जमा करने के लिए कहा गया।

Pictures of all subjects were then randomly organized and shown to an independent group of eight female observers (all in the same age group as the study subjects). Observers used the “good looking score” to classify each participant (ranging from 1, ugly to 7, very good looking).

इसके बाद सभी प्रतिभागियों की तस्वीरों को यादृच्छिक रूप से व्यवस्थित किया गया और आठ महिला पर्यवेक्षकों के एक स्वतंत्र समूह को दिखाया गया (ये सभी प्रतिभागी अध्ययन में शामिल प्रतिभागियों के समान आयु वर्ग की थीं)। पर्यवेक्षकों ने प्रत्येक प्रतिभागी को "सुंदरता स्कोर" के आधार पर वर्गीकृत किया (जो 1 (बदसूरत) से लेकर 7 (बेहद सुंदर) तक था)।

The results showed that, on average, senior male surgeons are significantly taller and better looking than senior male physicians. They also show that film stars who play doctors are significantly better looking than real surgeons and physicians.

परिणामों से पता चला कि औसतन, वरिष्ठ पुरुष सर्जन, वरिष्ठ पुरुष चिकित्सकों की तुलना में काफी लंबे और अधिक आकर्षक होते हैं। साथ ही, यह भी पता चला कि फिल्म में डॉक्टर की भूमिका निभाने वाले सितारे, वास्तविक सर्जनों और चिकित्सकों की तुलना में कहीं अधिक आकर्षक होते हैं।

There are several potential explanations for these findings, say the authors. For example, surgeons spend a lot of time in operating rooms, which are cleaner, cooler and have a higher oxygen content than the average medical ward, where physicians spend most of their time. They also often wear clog-type shoes that add 2-3 cm to their perceived height.

लेखकों का कहना है कि इन निष्कर्षों के कई संभावित कारण हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, सर्जन अपना काफी समय ऑपरेशन कक्षों में बिताते हैं, जो सामान्य चिकित्सा वार्ड की तुलना

में अधिक स्वच्छ, ठंडे और ऑक्सीजन युक्त होते हैं, जहां चिकित्सक अपना अधिकांश समय व्यतीत करते हैं। वे अक्सर क्लॉग-टाइप के जूते भी पहनते हैं जिससे उनकी अनुमानित ऊंचाई 2-3 सेंटीमीटर बढ़ जाती है।

In contrast, physicians have a tendency to hang heavy stethoscopes around their necks, which bows their heads forward and reduces their perceived height.

इसके विपरीत, चिकित्सकों में भारी स्टेथोस्कोप को अपने गले में लटकाने की प्रवृत्ति होती है, जिससे उनका सिर आगे की ओर झुक जाता है और उनकी अनुमानित ऊंचाई कम हो जाती है।

Further studies are needed to assess if these findings also apply to junior male surgeons and physicians as well as to senior and junior female staff, they add.

उन्होंने आगे कहा कि यह आकलन करने के लिए और अधिक अध्ययन की आवश्यकता है कि क्या ये निष्कर्ष कनिष्ठ पुरुष सर्जनों और चिकित्सकों के साथ-साथ वरिष्ठ और कनिष्ठ महिला कर्मचारियों पर भी लागू होते हैं।

Reference: *BMJ. 2006 Dec 23; 333(7582): 1291–1293.*

संदर्भ: बीएमजे. 2006 दिसंबर 23; 333(7582): 1291–1293.

The Life Expectancy of Doctors is 59 Years As

डॉक्टरों की जीवन प्रत्याशा 59 वर्ष है।

Compared To 67.9 Years of An Average Person

एक औसत व्यक्ति की औसत आयु 67.9 वर्ष की तुलना में

in India

भारत में

Doctors are expected to live longer as they know more about how to stay fit and healthy and address the medical conditions ahead of time. Despite this, the possibility of heart diseases and cancer among doctors is swiftly rising. Also, the emerging trend of doctors committing suicide—which was hitherto uncommon—is a matter of grave concern. This shocking revelation made by the Indian Medical Association (IMA) demands that this matter be studied thoroughly and that core causes are identified to know what has pushed down the life expectancy of doctors by more than 10 years. The 10-year-long study conducted by the Indian Medical Association for Kerala interviewed 10,000 doctors. During the study, 282 doctors died, 87% of them were male physicians and 13% females. When the reason for death was investigated, 27% had died due to heart diseases, 25% due to cancer, 2% by infection, and 1% by committing suicide. The respondents mentioned stress as the major contributor to early deaths, followed by a lack of periodic health checkups. According to the Indian Medical Association's research, deskbound job and inactive lifestyle, lack of exercise, stress and obesity are primary instigators of heart diseases in the medical fraternity. Although the risk of heart diseases increases with age, doctors avoid having a regular medical checkup and tend to rely on self-diagnosis and treatment. This often results in severe outcome in the form of sudden heart attacks that can cause the loss of life even in a young age group. Many doctors are uncomfortable getting treatment from fellow physicians. This practice is especially prevalent in the regime of mental health. Categorized as "VIP syndrome," doctors are held back from the required treatment due to their concerns about confidentiality and reservations pertinent to therapy or treatment effectiveness. Lehman studied physician depression and stress and claimed that if only doctors receive immediate

treatment and confidential hospitalization, the death ratio can be decreased substantially. In addition to cardiac diseases, cancer is an important cause of premature death of doctors because of the fact that they are more exposed to the environmental factors that promote the risk of cancer in individuals. Working in a setting with exposure to diverse carcinogens (ionizing radiations) can fuel the possible occurrence of thyroid and ovary cancers. Another problem more relevant for surgeons/ophthalmologists is the work-related musculoskeletal disorders (WMD) caused by spending long hours using the operating microscope or slit lamp. While this may not directly contribute to early death, it does cause health concerns like strain, backache, neck pain, carpal-tunnel syndrome, etc. and compromises the quality of life. Small ergonomic modifications, prophylactic neck and back exercises and timely professional consultation may help alleviate symptoms and maintain better work efficiency.

डॉक्टरों से यह उम्मीद की जाती है कि वे अधिक समय तक जीवित रहेंगे क्योंकि वे स्वस्थ और तंदुरुस्त रहने के तरीकों के बारे में अधिक जानते हैं और समय से पहले ही बीमारियों का निदान कर लेते हैं। इसके बावजूद, डॉक्टरों में हृदय रोग और कैंसर की संभावना तेजी से बढ़ रही है। साथ ही, डॉक्टरों द्वारा आत्महत्या करने का बढ़ता चलन—जो पहले असामान्य था—गंभीर चिंता का विषय है। इंडियन मेडिकल एसोसिएशन (आईएमए) द्वारा किए गए इस चौंकाने वाले खुलासे से यह मांग उठती है कि इस मामले का गहन अध्ययन किया जाए और इसके मूल कारणों का पता लगाया जाए ताकि यह पता चल सके कि डॉक्टरों की जीवन प्रत्याशा में 10 साल से अधिक की गिरावट का कारण क्या है। केरल के लिए इंडियन मेडिकल एसोसिएशन द्वारा किए गए 10 साल के अध्ययन में 10,000 डॉक्टरों का साक्षात्कार लिया गया। अध्ययन के दौरान, 282 डॉक्टरों की मृत्यु हुई, जिनमें से 87% पुरुष चिकित्सक और 13% महिला चिकित्सक थीं। मृत्यु के कारणों की जांच करने पर पता चला कि 27% की मृत्यु हृदय रोग से, 25% की कैंसर से, 2% की संक्रमण से और 1% की आत्महत्या से हुई थी।

उत्तरदाताओं ने तनाव को असमय मृत्यु का प्रमुख कारण बताया, इसके बाद नियमित स्वास्थ्य जांच की कमी को भी कारण बताया गया। इंडियन मेडिकल एसोसिएशन के शोध के अनुसार, डेस्क पर बैठकर काम करना, निष्क्रिय जीवनशैली, व्यायाम की कमी, तनाव और मोटापा चिकित्सा जगत में हृदय रोगों के प्रमुख कारण हैं। हालांकि उम्र के साथ हृदय रोगों का खतरा बढ़ता है, फिर भी डॉक्टर नियमित जांच कराने से बचते हैं और स्व-निदान और उपचार पर निर्भर रहते हैं। इसका अक्सर गंभीर परिणाम होता है, जैसे अचानक दिल का दौरा पड़ना, जिससे कम उम्र में भी जान जा सकती है। कई डॉक्टर अपने साथी चिकित्सकों से उपचार कराने में असहज महसूस करते हैं। यह प्रवृत्ति विशेष रूप से मानसिक स्वास्थ्य के क्षेत्र में प्रचलित है। "वीआईपी सिंड्रोम" के रूप में वर्गीकृत, डॉक्टर गोपनीयता संबंधी चिंताओं और उपचार या उपचार की प्रभावशीलता से संबंधित आशंकाओं के कारण आवश्यक उपचार से वंचित रह जाते हैं। लेहमैन ने चिकित्सकों में अवसाद और तनाव का अध्ययन किया और दावा किया कि यदि डॉक्टरों को तत्काल उपचार और गोपनीय अस्पताल में भर्ती कराया जाए, तो मृत्यु दर में काफी कमी आ सकती है। हृदय रोगों के अलावा, कैंसर भी डॉक्टरों की असमय मृत्यु का एक महत्वपूर्ण कारण है, क्योंकि वे उन पर्यावरणीय कारकों के अधिक संपर्क में रहते हैं जो व्यक्तियों में कैंसर के जोखिम को बढ़ाते हैं। विभिन्न प्रकार के कैंसरकारक (आयनकारी विकिरण) के संपर्क में आने वाले वातावरण में काम करने से थायरॉइड और अंडाशय के कैंसर होने की संभावना बढ़ जाती है। सर्जन/नेत्र रोग विशेषज्ञों के लिए एक और अधिक प्रासंगिक समस्या है, काम से संबंधित मस्कुलोस्केलेटल विकार (डब्ल्यूएमडी), जो ऑपरेटिंग माइक्रोस्कोप या स्लिट लैंप का लंबे समय तक उपयोग करने के कारण होते हैं। हालांकि यह सीधे तौर पर समय से पहले मृत्यु का कारण नहीं बनता, लेकिन इससे तनाव, पीठ दर्द, गर्दन दर्द, कार्पल टनल सिंड्रोम आदि जैसी स्वास्थ्य समस्याएं होती हैं और जीवन की गुणवत्ता प्रभावित होती है। कुछ छोटे एर्गोनोमिक बदलाव, गर्दन और पीठ के लिए निवारक व्यायाम और समय पर पेशेवर परामर्श लक्षणों को कम करने और कार्य कुशलता को बेहतर बनाए रखने में सहायक हो सकते हैं।

Reference: *Pandey SK, Sharma V. Doctor, Heal Thyself: Addressing the Shorter Life Expectancy of Doctors in India. Indian J Ophthalmol [serial online] 2019;67:1248-50.*

संदर्भ: पांडे एस.के., शर्मा वी. डॉक्टर, स्वयं का इलाज करो: भारत में डॉक्टरों की घटती जीवन प्रत्याशा को संबोधित करना। इंडियन जे ऑप्थाल्मोल [सीरियल ऑनलाइन] 2019;67:1248-50.

The Five Most Common Medical Malpractice

चिकित्सा संबंधी पांच सबसे आम लापरवाही

Claims Reported in USA

अमेरिका में दर्ज दावे

While most doctors and nurses do their best to provide their patients with quality care, mistakes still happen. In some cases, these mistakes have life-altering consequences for the patient. If a patient is not correctly treated, the medical professional may be liable for further injury. This is the list of the most common medical malpractice claims in USA according to an online report.

हालांकि अधिकांश डॉक्टर और नर्स अपने मरीजों को सर्वोत्तम देखभाल प्रदान करने का पूरा प्रयास करते हैं, फिर भी गलतियाँ हो जाती हैं। कुछ मामलों में, इन गलतियों के मरीज के जीवन पर गंभीर परिणाम हो सकते हैं। यदि किसी मरीज का सही इलाज नहीं किया जाता है, तो चिकित्सा पेशेवर आगे की क्षति के लिए उत्तरदायी हो सकता है। एक ऑनलाइन रिपोर्ट के अनुसार, अमेरिका में चिकित्सा लापरवाही के सबसे आम मामलों की सूची नीचे दी गई है।

1. Misdiagnosis and Failure to Diagnose

1. गलत निदान और निदान करने में विफलता

In USA, nearly 12 million people are misdiagnosed in an outpatient setting each year. Misdiagnosis is common because some illnesses have obscure symptoms or may share symptoms with another illness and are therefore more difficult to diagnose. Without a proper diagnosis, it’s nearly impossible for a doctor to implement a successful treatment plan. Diagnostic errors harm patients as they lead to delays in treatment, lack of treatment and even death.

Extended hospital stays and expensive, unnecessary treatments can also create an insurmountable financial burden.

अमेरिका में, हर साल लगभग 12 मिलियन लोगों को बाह्य रोगी चिकित्सा केंद्रों में गलत निदान का सामना करना पड़ता है। गलत निदान आम बात है क्योंकि कुछ बीमारियों के लक्षण अस्पष्ट होते हैं या वे किसी अन्य बीमारी के लक्षणों से मिलते-जुलते हो सकते हैं, इसलिए उनका निदान करना अधिक कठिन होता है। सही निदान के बिना, डॉक्टर के लिए सफल उपचार योजना लागू करना लगभग असंभव है। निदान संबंधी गलतियाँ रोगियों को नुकसान पहुँचाती हैं क्योंकि इनसे उपचार में देरी, उपचार की कमी और यहाँ तक कि मृत्यु भी हो सकती है। लंबे समय तक अस्पताल में रहना और महंगे, अनावश्यक उपचार भी असहनीय वित्तीय बोझ पैदा कर सकते हैं।

2. Prescription Errors

2. नुस्खे संबंधी त्रुटियाँ

Prescription drug errors occur when a patient is given the wrong medication, wrong dosage or not made fully aware of the side effects. Many prescription drug errors go unreported by patients. Any number of medical professionals, including doctors, pharmacists and drug manufacturers could be held responsible for prescription mistakes.

दवा संबंधी त्रुटियाँ तब होती हैं जब किसी मरीज को गलत दवा, गलत खुराक दी जाती है या उसे दवा के दुष्प्रभावों के बारे में पूरी जानकारी नहीं दी जाती है। कई दवा संबंधी त्रुटियाँ मरीजों द्वारा रिपोर्ट नहीं की जाती हैं। डॉक्टर, फार्मासिस्ट और दवा निर्माता सहित कई चिकित्सा पेशेवर दवा संबंधी गलतियों के लिए जिम्मेदार ठहराए जा सकते हैं।

3. Childbirth Errors

3. प्रसव संबंधी त्रुटियाँ

Nearly 20 percent of all medical malpractice suits are filed against obstetrics and gynecology practitioners, more than any other type of doctor. Negligence during childbirth can lead to complications such as fetal distress, spinal cord injuries and postpartum hemorrhage (which is the number one cause of maternal death after delivery).

चिकित्सा लापरवाही से संबंधित लगभग 20 प्रतिशत मुकदमे प्रसूति एवं स्त्रीरोग विशेषज्ञों के खिलाफ दायर किए जाते हैं, जो किसी भी अन्य प्रकार के डॉक्टर की तुलना में अधिक है। प्रसव के दौरान लापरवाही से भ्रूण संकट, रीढ़ की हड्डी में चोट और प्रसवोत्तर रक्तस्राव जैसी जटिलताएं हो सकती हैं (जो प्रसव के बाद मातृ मृत्यु का प्रमुख कारण है)।

4. Surgical Errors

4. शल्य चिकित्सा संबंधी त्रुटियाँ

Surgical errors can include many different complications, such as incorrect incision site, wrong surgery site or leaving a foreign object (like a surgical sponge) inside the body. While some surgical errors are the result of a surgeon's error, most are the result of poor preoperative planning. These mistakes can lead to infections, lifelong damage and death.

शल्य चिकित्सा संबंधी त्रुटियों में कई प्रकार की जटिलताएं शामिल हो सकती हैं, जैसे कि गलत चीरा स्थल, गलत सर्जरी स्थल या शरीर के अंदर कोई बाहरी वस्तु (जैसे सर्जिकल स्पंज) छोड़ देना। कुछ शल्य चिकित्सा संबंधी त्रुटियां सर्जन की गलती के कारण होती हैं, जबकि अधिकांश त्रुटियाँ ऑपरेशन से पहले की खराब योजना का परिणाम होती हैं। इन गलतियों से संक्रमण, आजीवन क्षति और मृत्यु भी हो सकती है।

5. Anesthesia Errors

5. एनेस्थीसिया संबंधी त्रुटियाँ

Anesthesia can be dangerous if not administered properly. If an anesthesiologist doesn't focus enough attention on a patient's medical history or gives too much anesthesia, the consequences could be deadly. These errors aren't relegated to operating rooms only. Anesthesia malpractice can happen in pre-op and recovery rooms, during sedation for dental procedures and other outpatient operations.

यदि एनेस्थीसिया सही ढंग से न दिया जाए तो यह खतरनाक हो सकता है। यदि एनेस्थीसियोलॉजिस्ट रोगी के चिकित्सीय इतिहास पर पर्याप्त ध्यान नहीं देता है या ज़रूरत से ज़्यादा एनेस्थीसिया दे देता है, तो इसके परिणाम घातक हो सकते हैं। ये गलतियाँ केवल ऑपरेशन कक्षों तक ही सीमित नहीं हैं। एनेस्थीसिया संबंधी लापरवाही प्री-ऑप और रिकवरी रूम में, दंत चिकित्सा प्रक्रियाओं और अन्य बाह्य रोगी ऑपरेशनों के दौरान भी हो सकती है।

Reference: *https://cochranfirm.com/five-common-medical-malpractice-*

संदर्भ: https://cochranfirm.com/five-common-medical-malpractice-

claims/

दावे/

The WHO Safe Surgery Checklist

डब्ल्यूएचओ सुरक्षित सर्जरी चेकलिस्ट

With a view to eliminate preventable medical errors, the WHO designed the **Surgical Safety Checklist** after it was discovered that many errors in the operating rooms were preventable. The checklist consists of safety checks designed to safeguard and improve the performance of the them in the operating room.

चिकित्सा संबंधी उन त्रुटियों को दूर करने के उद्देश्य से, जिन्हें रोका जा सकता था, विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) ने सर्जिकल सुरक्षा चेकलिस्ट तैयार की, क्योंकि यह पाया गया था कि ऑपरेशन कक्षों में होने वाली कई त्रुटियों को रोका जा सकता था। इस चेकलिस्ट में सुरक्षा संबंधी जाँचें शामिल हैं, जिनका उद्देश्य ऑपरेशन कक्ष में चिकित्सकों के प्रदर्शन को सुरक्षित और बेहतर बनाना है।

Team Briefing: All the members of the surgical team are required to attend a team briefing in the beginning to ensure that the requirements are understood as well as skill levels, staffing and equipment requirements are identified, and to also plan for any expected problems.

टीम ब्रीफिंग: सर्जिकल टीम के सभी सदस्यों को शुरुआत में एक टीम ब्रीफिंग में भाग लेना आवश्यक है ताकि आवश्यकताओं को समझा जा सके, साथ ही कौशल स्तर, स्टाफिंग और उपकरण संबंधी आवश्यकताओं की पहचान की जा सके और किसी भी संभावित समस्या के लिए योजना बनाई जा सके।

Sign In: The period before the administration of the anaesthesia enables the team to check the surgical site on the patient's body to ensure that it has been properly marked and all known allergies of the patient have been checked.

साइन इन: एनेस्थीसिया देने से पहले की अवधि में टीम रोगी के शरीर पर सर्जिकल साइट की जांच कर यह सुनिश्चित कर सकती है कि उसे ठीक से चिह्नित किया गया है और रोगी की सभी ज्ञात एलर्जी की जांच कर ली गई है।

Time Out: Before making the first incision the entire team present in the theatre should introduce themselves, if it has not been already done. This encourages those present to identify any concerns at this stage.

विराम: पहला चीरा लगाने से पहले, ऑपरेशन थिएटर में मौजूद सभी टीम सदस्यों को अपना परिचय देना चाहिए, यदि ऐसा पहले से नहीं किया गया हो। इससे उपस्थित लोगों को इस चरण में किसी भी प्रकार की चिंताओं को बताने में मदद मिलेगी।

Sign Out: Before the patient leaves the theatre, the team needs to ensure that instruments, sponges and needles have been accounted for to confirm that nothing has been left inside the patient's body.

साइन आउट: मरीज को ऑपरेशन थिएटर से बाहर ले जाने से पहले, टीम को यह सुनिश्चित करना होगा कि उपकरण, स्पंज और सुई का हिसाब रखा गया है ताकि यह पुष्टि हो सके कि मरीज के शरीर के अंदर कुछ भी नहीं छूटा है।

Debriefing: All the members of the surgical team need to be a part of a final discussion at the end of the procedure to discuss the positives, the issues, the concerns and identify areas of improvement.

प्रक्रिया के अंत में होने वाली अंतिम चर्चा में सर्जिकल टीम के सभी सदस्यों को शामिल होना आवश्यक है ताकि सकारात्मक पहलुओं, समस्याओं, चिंताओं पर चर्चा की जा सके और सुधार के क्षेत्रों की पहचान की जा सके।

Reference: *https://en.wikipedia.org/wiki/WHO_Surgical_Safety_Checklist*

संदर्भ: https://en.wikipedia.org/wiki/WHO_Surgical_Safety_Checklist

India's Medical Error Deaths, Nearly 5 Million a

भारत में चिकित्सा त्रुटियों के कारण लगभग 5 मिलियन लोगों की मौत हुई है।

Year, Can Be Cut By 50% by Adapting the Acute

तीव्र उपचार पद्धतियों को अपनाकर वार्षिक खर्च को 50% तक कम किया जा सकता है।

Critical Care Course

क्रिटिकल केयर कोर्स

With nearly 5,000,000 Indians dying due to medical negligence every year,

चिकित्सा लापरवाही के कारण प्रतिवर्ष लगभग 5 लाख भारतीयों की मृत्यु हो जाती है।

experts claim that a specialized course for doctors and hospital staff focusing

विशेषज्ञों का दावा है कि डॉक्टरों और अस्पताल कर्मचारियों के लिए एक विशेष पाठ्यक्रम पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए जो डॉक्टरों और अस्पताल कर्मचारियों पर केंद्रित हो।

on how a critically ill or injured patient should be handled could bring down

किसी गंभीर रूप से बीमार या घायल मरीज के साथ कैसा व्यवहार किया जाना चाहिए, इस पर राय देने से अर्थव्यवस्था चरमरा सकती है।

the figure by almost 50 percent. The Acute Critical Care Course (ACCC),

यह आंकड़ा लगभग 50 प्रतिशत तक बढ़ गया। एक्यूट क्रिटिकल केयर कोर्स (एसीसी)

developed in the early 1980s in Europe, has come as a boon for medical

1980 के दशक की शुरुआत में यूरोप में विकसित हुई यह तकनीक चिकित्सा जगत के लिए वरदान साबित हुई है।

institutions abroad by reducing the death rate of patients by nearly 10

percent,

विदेशों में स्थित संस्थानों ने मरीजों की मृत्यु दर को लगभग 10 प्रतिशत तक कम करके यह उपलब्धि हासिल की है।

even in serious health complications including sepsis. The two-day course

सेप्सिस सहित गंभीर स्वास्थ्य समस्याओं में भी। दो दिवसीय पाठ्यक्रम

has become mandatory for surgical trainees both in the USA and the UK,

अमेरिका और ब्रिटेन दोनों में शल्य चिकित्सा प्रशिक्षुओं के लिए यह अनिवार्य हो गया है।

which annually lose over 400,000 and 98,000 patients, respectively, due to medical errors.

जिसके कारण चिकित्सा त्रुटियों के चलते प्रतिवर्ष क्रमशः 400,000 और 98,000 से अधिक रोगियों की मृत्यु हो जाती है।

A study by Harvard University last year showed that nearly 5,000,000

पिछले साल हार्वर्ड विश्वविद्यालय द्वारा किए गए एक अध्ययन से पता चला कि लगभग 5,000,000

deaths occur in India annually due to medical errors triggered by a lack of

चिकित्सा सेवाओं की कमी के कारण होने वाली गलतियों से भारत में प्रतिवर्ष मौतें होती हैं।

practical knowledge among the doctors and nurses to handle patients when

डॉक्टरों और नर्सों के बीच मरीजों को संभालने के लिए व्यावहारिक ज्ञान होना चाहिए।

brought to the hospital. The ACCC aims to train the medical specialists and

अस्पताल लाया गया। एसीसीसी का उद्देश्य चिकित्सा विशेषज्ञों को प्रशिक्षित करना है और

the surgeons of various specializations such as surgical, gynecology,

शल्य चिकित्सा, स्त्री रोग विज्ञान आदि विभिन्न विशेषज्ञताओं के सर्जन

orthopedics and emergency to suspect and identify patients at risk of

ऑर्थोपेडिक्स और आपातकालीन विभाग जोखिम वाले रोगियों की पहचान करने और उन पर संदेह करने के लिए।

deterioration. Implementing the course in Indian hospitals, especially in rural

स्थिति बिगड़ रही है। इस पाठ्यक्रम को भारतीय अस्पतालों में, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में लागू करना।

areas, can bring down the mortality rates due to medical negligence by nearly

कुछ क्षेत्रों में चिकित्सा लापरवाही के कारण होने वाली मृत्यु दर को लगभग कम किया जा सकता है।

50 percent. The comprehensive course includes imparting training to the new

50 प्रतिशत। इस व्यापक पाठ्यक्रम में नए लोगों को प्रशिक्षण देना शामिल है।

and existing doctors of a hospital receiving critical care patients either on a

और किसी अस्पताल के मौजूदा डॉक्टर जो गंभीर देखभाल वाले मरीजों का इलाज कर रहे हैं, या तो

high fidelity simulation or preserved dead bodies to make them understand

उच्च गुणवत्ता वाले अनुकरण या संरक्षित मृत शरीरों का उपयोग करके उन्हें समझाना

the crucial steps to prevent errors. The ACCC is an initiative specially

त्रुटियों को रोकने के लिए महत्वपूर्ण कदम। एसीसीसी एक विशेष पहल है।

designed for those hospitals where doctors do not have practical knowledge

यह उन अस्पतालों के लिए डिज़ाइन किया गया है जहां डॉक्टरों के पास व्यावहारिक ज्ञान नहीं है।

about handling patients that require critical care. The deteriorating health of

गंभीर देखभाल की आवश्यकता वाले रोगियों की देखभाल के बारे में। बिगड़ते स्वास्थ्य के बारे में।

most of the patients can be identified well in time if the residents are trained

यदि रेजिडेंट्स को प्रशिक्षित किया जाए तो अधिकांश रोगियों की समय रहते पहचान की जा सकती है।

in how to use simple principles of applied physiology. Timely steps and

व्यावहारिक शरीर क्रिया विज्ञान के सरल सिद्धांतों का उपयोग कैसे करें। समयबद्ध कदम और

following checklist system are much more effective than last-minute heroic

अंतिम समय में किए जाने वाले साहसिक प्रयासों की तुलना में निम्नलिखित चेकलिस्ट प्रणाली कहीं अधिक प्रभावी है।

measures. This course takes care of the prevention of small mistakes that

उपाय। यह पाठ्यक्रम उन छोटी-मोटी गलतियों की रोकथाम का ध्यान रखता है जो

make it life-threatening for the patient, be it administering IV fluids in

इससे मरीज की जान को खतरा हो सकता है, चाहे वह IV तरल पदार्थ देना हो।

patients, minor surgeries or anything else.

मरीजों, छोटी सर्जरी या किसी भी अन्य चीज के लिए।

Reference: *https://www.business-standard.com/article/current-affairs/india-s-medical-error-deaths-nearly-5-mn-a-year-can-be-cut-by-50-expert-118102800193_1.html*

संदर्भ: https://www.business-standard.com/article/current-affairs/india-s-medical-error-deaths-nearly-5-mn-a-year-can-be-cut-by-50-expert-118102800193_1.html

Medical Litigation Cases in India go up by 400%,

भारत में चिकित्सा संबंधी मुकदमों में 400% की वृद्धि हुई है।

show Statistics

आंकड़े दिखाएं

A recent survey carried out by the National Law School of India University (NLSIU), Bengaluru, pointed out four reasons for the rise in medical litigation in India. These include greater consumer awareness, flexible consumer forums, the cost involved in medical services and litigant mindset among the populace, according to an article published by the distance education department and CEERA, NLSIU, Bengaluru.

बेंगलुरु स्थित नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसआईयू) द्वारा किए गए एक हालिया सर्वेक्षण में भारत में चिकित्सा संबंधी मुकदमों में वृद्धि के चार कारण बताए गए हैं। एनएलएसआईयू, बेंगलुरु के दूरस्थ शिक्षा विभाग और सीईआरए द्वारा प्रकाशित एक लेख के अनुसार, इनमें उपभोक्ताओं की बढ़ती जागरूकता, लचीले उपभोक्ता मंच, चिकित्सा सेवाओं में लगने वाली लागत और आम जनता की मुकदमेबाजी की मानसिकता शामिल हैं।

There is a steady increase in the cases of medical litigation in the country. General surgery, Obstetrics and Orthopedics are three medical specialities with the highest number of consumer cases. Consumers are becoming increasingly aware of their rights, duties and responsibilities and are ready to fight out any deficiency in service delivery mechanisms. Flexibility and ease provided by consumer forums to file a complaint before the consumer courts too, have aided this trend. Unlike moving a regular civil court to file a case, consumers can now do so with ease in a consumer court. There are instances

of consumers arguing their case themselves rather than through advocates. With the rising cost of health care, expectations from the medical institutions are also growing, adding that they tend to cry negligence for the smallest of deficiency in service delivery. In addition, the basic mindset of the Indian public is to 'litigate.' They are not averse to moving the courts seeking justice. Doctors are literally in the dock because of the Consumer Protection Act, 1986. Noting that the courts are jammed with cases of medical negligence and this is not a welcome sign and this matter has come to a stage where doctors - both newcomers and seniors - are wary of treating complex cases lest they are charged with negligence. As per statistics from the research registry, the cases of medical negligence have gone up by 400% in the last decade. Noting that the trust between patients and doctors is waning, high compensation too has made doctors and medical institutions wary. While advocating punishment for negligent doctors, that the focus should be on quality patient care.

देश में चिकित्सा संबंधी मुकदमों के मामलों में लगातार वृद्धि हो रही है। सामान्य शल्य चिकित्सा, प्रसूति विज्ञान और अस्थि शल्य चिकित्सा तीन ऐसी चिकित्सा विधाएं हैं जिनमें उपभोक्ता मामलों की संख्या सबसे अधिक है। उपभोक्ता अपने अधिकारों, कर्तव्यों और जिम्मेदारियों के प्रति अधिक जागरूक हो रहे हैं और सेवा वितरण तंत्र में किसी भी कमी के खिलाफ लड़ने के लिए तैयार हैं। उपभोक्ता मंचों द्वारा उपभोक्ता अदालतों में शिकायत दर्ज करने की सुविधा और लचीलापन भी इस प्रवृत्ति को बढ़ावा दे रहा है। नियमित दीवानी अदालत में मामला दर्ज करने के विपरीत, उपभोक्ता अब उपभोक्ता अदालत में आसानी से ऐसा कर सकते हैं। ऐसे उदाहरण भी हैं जहां उपभोक्ता वकीलों के माध्यम से पैरवी करने के बजाय स्वयं अपना मामला लड़ रहे हैं। स्वास्थ्य देखभाल की बढ़ती लागत के साथ, चिकित्सा संस्थानों से अपेक्षाएं भी बढ़ रही हैं, और वे सेवा वितरण में छोटी से छोटी कमी के लिए भी लापरवाही का आरोप लगाने लगते हैं। इसके अलावा, भारतीय जनता की मूल मानसिकता 'मुकदमा करने' की है। वे न्याय पाने के लिए अदालतों का रुख करने से पीछे नहीं हटते।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के चलते डॉक्टर सचमुच कटघरे में खड़े हैं। अदालतों में चिकित्सा लापरवाही के मामलों की भरमार है, जो एक चिंताजनक स्थिति है। मामला इस हद तक पहुंच गया है कि नवोदित और वरिष्ठ, दोनों तरह के डॉक्टर जटिल मामलों का इलाज करने से कतरा रहे हैं, कहीं उन पर लापरवाही का आरोप न लग जाए। शोध रजिस्ट्री के आंकड़ों के अनुसार, पिछले एक दशक में चिकित्सा लापरवाही के मामलों में 400% की वृद्धि हुई है। मरीजों और डॉक्टरों के बीच विश्वास कम होता जा रहा है, और भारी मुआवजे ने भी डॉक्टरों और चिकित्सा संस्थानों को सतर्क कर दिया है। लापरवाही करने वाले डॉक्टरों को दंडित करने की वकालत करते हुए यह भी कहा जा रहा है कि ध्यान गुणवत्तापूर्ण रोगी देखभाल पर केंद्रित होना चाहिए।

Reference:

संदर्भ:

https://health.economictimes.indiatimes.com/news/industry/medical-

https://health.economictimes.indiatimes.com/news/industry/medical-

litigation-cases-go-up-by-400-show-stats/50062328

मुकदमेबाजी के मामलों में 400 की वृद्धि हुई - आंकड़े दिखाएँ/50062328

Medical Error is the Third Leading Cause of Death

चिकित्सा संबंधी त्रुटि मृत्यु का तीसरा सबसे बड़ा कारण है।

in the United States, after Heart Disease &

संयुक्त राज्य अमेरिका में, हृदय रोग के बाद और

Cancer

कैंसर

A study released in 2016 found medical error as the third leading cause of death in the United States, after heart disease and cancer. Researchers looked at studies that analyzed the medical death rate data from 2000 to 2008 and extrapolated that over 250,000 deaths per year had stemmed from a medical error, which translates to 9.5% of all deaths annually in USA.

2016 में प्रकाशित एक अध्ययन में पाया गया कि हृदय रोग और कैंसर के बाद चिकित्सा त्रुटि संयुक्त राज्य अमेरिका में मृत्यु का तीसरा सबसे बड़ा कारण है। शोधकर्ताओं ने 2000 से 2008 तक चिकित्सा मृत्यु दर के आंकड़ों का विश्लेषण करने वाले अध्ययनों का अध्ययन किया और अनुमान लगाया कि प्रति वर्ष 250,000 से अधिक मौतें चिकित्सा त्रुटि के कारण हुईं, जो अमेरिका में सालाना होने वाली सभी मौतों का 9.5% है।

A medical error is a preventable adverse effect of care ("iatrogenesis"), whether or not it is evident or harmful to the patient. This might include an inaccurate incomplete diagnosis or treatment of a disease, injury, syndrome, behavior, infection or other ailments. Globally, it is estimated that 142,000 people died in 2013 from adverse effects of medical treatment; this is an increase from 94,000 in 1990. However, a 2016 study of the number of deaths that were a result of medical errors in the US placed the yearly death rate in the US alone at 251,454 deaths, which suggests that the 2013 global estimation may not be accurate. Globally, it is estimated that 142,000 people died in 2013 from adverse effects of medical treatment; in 1990, the number was 94,000. According to recent medical malpractice statistics, in the United States, at least 250,000 people have died annually of medical errors and negligence.

चिकित्सा त्रुटि देखभाल का एक ऐसा प्रतिकूल प्रभाव है जिसे रोका जा सकता है ("चिकित्सा संबंधी त्रुटि"), चाहे वह रोगी के लिए स्पष्ट या हानिकारक हो या न हो। इसमें किसी बीमारी,

चोट, सिंड्रोम, व्यवहार, संक्रमण या अन्य बीमारियों का गलत या अपूर्ण निदान या उपचार शामिल हो सकता है। विश्व स्तर पर, यह अनुमान लगाया गया है कि 2013 में चिकित्सा उपचार के प्रतिकूल प्रभावों से 142,000 लोगों की मृत्यु हुई; यह 1990 में 94,000 की तुलना में वृद्धि है। हालांकि, अमेरिका में चिकित्सा त्रुटियों के परिणामस्वरूप हुई मौतों की संख्या पर 2016 के एक अध्ययन में अकेले अमेरिका में वार्षिक मृत्यु दर 251,454 बताई गई है, जो यह दर्शाता है कि 2013 का वैश्विक अनुमान सटीक नहीं हो सकता है। विश्व स्तर पर, यह अनुमान लगाया गया है कि 2013 में चिकित्सा उपचार के प्रतिकूल प्रभावों से 142,000 लोगों की मृत्यु हुई; 1990 में यह संख्या 94,000 थी। हाल ही में जारी चिकित्सा लापरवाही के आंकड़ों के अनुसार, संयुक्त राज्य अमेरिका में चिकित्सा त्रुटियों और लापरवाही के कारण प्रतिवर्ष कम से कम 250,000 लोगों की मृत्यु हो जाती है।

A 2000 Institute of Medicine report estimated that medical errors result in between 44,000 and 98,000 preventable deaths and 1,000,000 excess injuries each year in US hospitals. In the UK, a 2000 study found that an estimated 850,000 medical errors occur each year, costing over £2 billion.

2000 में इंस्टीट्यूट ऑफ मेडिसिन की एक रिपोर्ट में अनुमान लगाया गया था कि अमेरिका के अस्पतालों में हर साल चिकित्सा त्रुटियों के कारण 44,000 से 98,000 ऐसी मौतें होती हैं जिन्हें रोका जा सकता है और 1,000,000 अतिरिक्त चोटें लगती हैं। ब्रिटेन में, 2000 के एक अध्ययन में पाया गया कि अनुमानित 850,000 चिकित्सा त्रुटियां हर साल होती हैं, जिनकी लागत 2 अरब पाउंड से अधिक है।

Some researchers questioned the accuracy of the IOM study, criticizing the statistical handling of measurement errors in the report, significant subjectivity in determining which deaths were "avoidable" or due to medical error and an erroneous assumption that 100% of patients would have survived if optimal care had been provided. A 2001 study in the Journal of the American Medical Association of seven Department of Veterans Affairs

medical centers estimated that for roughly every 10,000 patients admitted to the select hospitals, one patient died who would have lived for three months or more in good cognitive health had "optimal" care been provided.

कुछ शोधकर्ताओं ने आईओएम अध्ययन की सटीकता पर सवाल उठाते हुए रिपोर्ट में माप त्रुटियों के सांख्यिकीय प्रबंधन, "टालने योग्य" मौतों या चिकित्सा त्रुटि के कारण हुई मौतों के निर्धारण में महत्वपूर्ण व्यक्तिपरकता और इस गलत धारणा की आलोचना की कि यदि सर्वोत्तम देखभाल प्रदान की गई होती तो 100% मरीज़ जीवित बच जाते। जर्नल ऑफ द अमेरिकन मेडिकल एसोसिएशन में 2001 में प्रकाशित एक अध्ययन में, वेटरन्स अफेयर्स विभाग के सात चिकित्सा केंद्रों के बारे में अनुमान लगाया गया कि चयनित अस्पतालों में भर्ती लगभग प्रत्येक 10,000 रोगियों में से एक रोगी की मृत्यु हो गई, जो "सर्वोत्तम" देखभाल प्रदान किए जाने पर तीन महीने या उससे अधिक समय तक अच्छी मानसिक स्थिति में जीवित रह सकता था।

A 2006 follow-up to the IOM study found that medication errors are among the most common medical mistakes, harming at least 1.5 million people every year. According to the study, 400,000 preventable drug-related injuries occur each year in hospitals, 800,000 in long-term care settings and roughly 530,000 among Medicare recipients in outpatient clinics. The report stated that these are likely to be conservative estimates. In 2000 alone, the extra medical costs incurred by preventable drug-related injuries approximated $887 million—and the study looked only at injuries sustained by Medicare recipients, a subset of clinic visitors. None of these figures take into account lost wages and productivity or other costs.

आईओएम के 2006 के एक अनुवर्ती अध्ययन में पाया गया कि दवा संबंधी त्रुटियाँ सबसे आम चिकित्सा गलतियों में से हैं, जिनसे हर साल कम से कम 15 लाख लोग प्रभावित होते हैं। अध्ययन के अनुसार, अस्पतालों में हर साल 4 लाख रोकी जा सकने वाली दवा संबंधी चोटें

होती हैं, दीर्घकालिक देखभाल केंद्रों में 8 लाख और बाह्य रोगी क्लीनिकों में मेडिकेयर लाभार्थियों के बीच लगभग 5 लाख चोटें होती हैं। रिपोर्ट में कहा गया है कि ये अनुमान संभवतः कम ही हैं। अकेले 2000 में, रोकी जा सकने वाली दवा संबंधी चोटों के कारण होने वाली अतिरिक्त चिकित्सा लागत लगभग 887 मिलियन डॉलर थी - और अध्ययन में केवल मेडिकेयर लाभार्थियों को लगी चोटों को ही शामिल किया गया था, जो क्लीनिक आने वाले लोगों का एक छोटा सा समूह है। इन आंकड़ों में खोई हुई मजदूरी, उत्पादकता या अन्य लागतों को शामिल नहीं किया गया है।

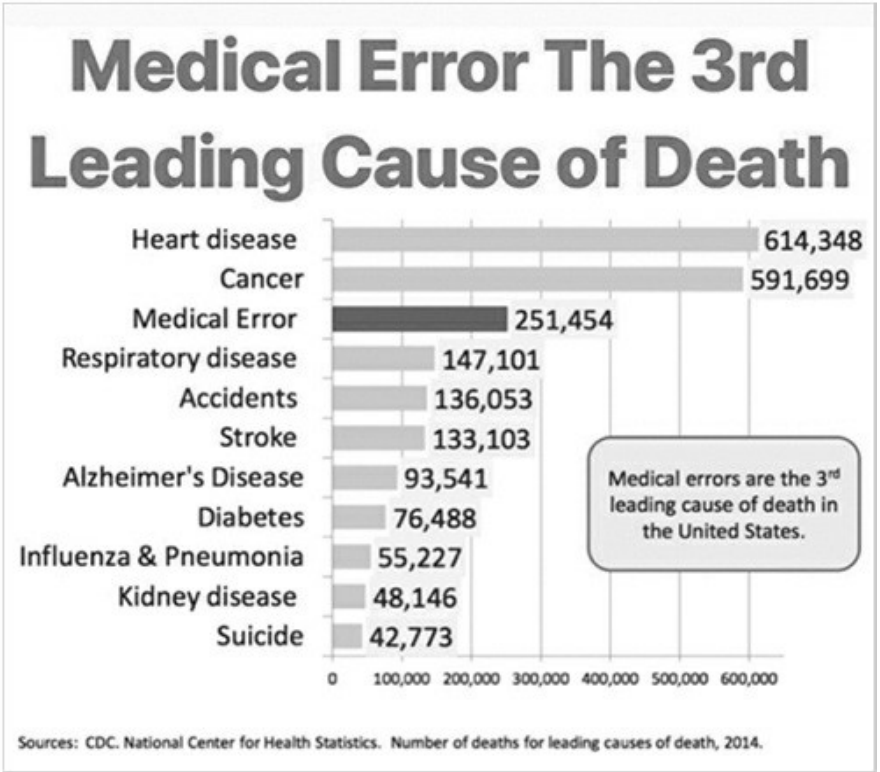
According to a 2002 Agency for Healthcare Research and Quality report, about 7,000 people were estimated to die each year from medication errors – about 16 percent more deaths than the number attributable to work-related injuries (6,000 deaths). Medical errors affect one in 10 patients worldwide. One extrapolation suggests that 180,000 people die each year partly as a result of iatrogenic injury. One in five Americans (22%) report that they or a family member have experienced a medical error of some kind.

स्वास्थ्य अनुसंधान एवं गुणवत्ता एजेंसी की 2002 की एक रिपोर्ट के अनुसार, अनुमानतः हर साल दवाइयों की गलतियों से लगभग 7,000 लोगों की मृत्यु होती है – यह संख्या कार्यस्थल पर होने वाली चोटों (6,000 मौतें) से लगभग 16 प्रतिशत अधिक है। विश्व स्तर पर हर 10 में से एक मरीज चिकित्सा संबंधी गलतियों से प्रभावित होता है। एक अनुमान के अनुसार, हर साल 180,000 लोगों की मृत्यु आंशिक रूप से चिकित्सा संबंधी गलतियों के कारण होती है। पांच में से एक अमेरिकी (22%) का कहना है कि उन्हें या उनके परिवार के किसी सदस्य को किसी न किसी प्रकार की चिकित्सा संबंधी गलती का सामना करना पड़ा है।

The World Health Organization registered 14 million new cases and 8.2 million cancer-related deaths in 2012. It is estimated that the number of cases could increase by 70% through 2032. As the number of cancer patients receiving treatment increases, hospitals around the world are seeking ways to

improve patient safety, to emphasize traceability and raise efficiency in their cancer treatment processes.

विश्व स्वास्थ्य संगठन ने 2012 में कैंसर के 14 मिलियन नए मामले और 82 लाख मौतें दर्ज कीं। अनुमान है कि 2032 तक मामलों की संख्या में 70% की वृद्धि हो सकती है। जैसे-जैसे उपचार प्राप्त करने वाले कैंसर रोगियों की संख्या बढ़ रही है, दुनिया भर के अस्पताल रोगी सुरक्षा में सुधार करने, पता लगाने की क्षमता पर जोर देने और अपनी कैंसर उपचार प्रक्रियाओं में दक्षता बढ़ाने के तरीके खोज रहे हैं।


Medical Error The 3rd Leading Cause of Death
Heart disease 614,348
Cancer 591,699
Medical Error 251,454
Respiratory disease 147,101
Accidents 136,053
Stroke 133,103
Alzheimer's Disease 93,541
Diabetes 76,488
Influenza & Pneumonia 55,227
Kidney disease 48,146
Suicide 42,773
0 100,000 200,000 300,000 400,000 500,000 600,000
Medical errors are the 3rd leading cause of death in the United States.
Sources: CDC. National Center for Health Statistics. Number of deaths for leading causes of death, 2014.

Reference: https://en.wikipedia.org/wiki/Medical_error#:~:text=A%202000%20Institute%20of%20Medicine,each%20year%20in%20U.S.%20hospitals.

संदर्भ: https://en.wikipedia.org/wiki/Medical_error#:~:text=A%202000%20Institute%20of%20Medicine,each%20year%20in%20U.S.%20hospitals.

Doctors and Divorce

डॉक्टर और तलाक

Doctors are less likely than other health professionals to be divorced.

अन्य स्वास्थ्य पेशेवरों की तुलना में डॉक्टरों के तलाकशुदा होने की संभावना कम होती है।

The largest investigation of divorce rates among physicians has made what may be a surprising finding: Doctors are actually less likely ever to be divorced than people in other occupations, including lawyers, nurses and other health care professionals.

चिकित्सकों के बीच तलाक की दरों की सबसे बड़ी जांच में एक चौंकाने वाला निष्कर्ष सामने आया है: वास्तव में, डॉक्टरों के तलाक होने की संभावना वकीलों, नर्सों और अन्य स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों सहित अन्य व्यवसायों के लोगों की तुलना में कम है।

The study, published online in The BMJ (formerly The British Medical Journal), did find that female physicians had a greater likelihood of being divorced than did male physicians, particularly those female physicians who worked longer hours.

द बीएमजे (पूर्व में द ब्रिटिश मेडिकल जर्नल) में ऑनलाइन प्रकाशित अध्ययन में पाया गया कि महिला चिकित्सकों में पुरुष चिकित्सकों की तुलना में तलाक होने की संभावना अधिक होती है, विशेष रूप से उन महिला चिकित्सकों में जो लंबे समय तक काम करती हैं।

It has been speculated that doctors are more likely to be divorced than other professionals because of the long hours they keep and the stress associated with the job, but no large-scale study has ever investigated whether that is true. According to the report, doctors have among the lowest rates of divorce among health care professionals. For those entering medicine, who are

concerned about how their career choice might impact their personal lives, the findings of the report should be reassuring.

यह अनुमान लगाया जाता रहा है कि लंबे कार्य समय और पेशे से जुड़े तनाव के कारण डॉक्टर अन्य पेशेवरों की तुलना में अधिक तलाकशुदा होते हैं, लेकिन इस बात की सच्चाई की जांच के लिए कोई व्यापक अध्ययन नहीं किया गया है। रिपोर्ट के अनुसार, स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों में डॉक्टरों में तलाक की दर सबसे कम है। चिकित्सा क्षेत्र में आने वाले उन लोगों के लिए, जो अपने करियर के चुनाव के अपने निजी जीवन पर पड़ने वाले प्रभाव को लेकर चिंतित हैं, रिपोर्ट के निष्कर्ष राहत देने वाले हैं।

Previous studies finding higher divorce rates among physicians were conducted in small, non-representative samples, some at a single institution, according to the authors. Those studies were published three or more decades ago; since then, the overall USA divorce rate has dropped more than 25 percent. To get a more complete picture of how the divorce rate among physicians compares with that of other occupations, the authors analyzed data from the American Community Survey, an annual survey of around 3 million households conducted by the US Census Bureau.

लेखकों के अनुसार, चिकित्सकों में तलाक की उच्च दर दर्शाने वाले पिछले अध्ययन छोटे, गैर-प्रतिनिधि नमूनों पर किए गए थे, जिनमें से कुछ एक ही संस्थान में किए गए थे। ये अध्ययन तीन या उससे अधिक दशक पहले प्रकाशित हुए थे; तब से, अमेरिका में तलाक की समग्र दर में 25 प्रतिशत से अधिक की गिरावट आई है। चिकित्सकों में तलाक की दर की तुलना अन्य व्यवसायों से करने के लिए, लेखकों ने अमेरिकी जनगणना ब्यूरो द्वारा आयोजित लगभग 30 लाख परिवारों के वार्षिक सर्वेक्षण, अमेरिकन कम्युनिटी सर्वे के आंकड़ों का विश्लेषण किया।

Survey results from 2008 through 2013 included responses from more than 40,000 physicians, 200,000 other health professionals—dentists, pharmacists, nurses and health care executives and more than 6 million other adults who

reported currently being employed and ever being married. While 24 percent of physician respondents had ever been divorced, the probability of being divorced was 25 percent among dentists, 31 percent among health care executives and 33 percent among nurses. Only pharmacists, at 23 percent, were less likely than physicians to have been divorced. Lawyers had a 27 percent probability of being divorced and in all non-health-care occupations, the probability of ever being divorced was 35 percent.

2008 से 2013 तक के सर्वेक्षण परिणामों में 40,000 से अधिक चिकित्सकों, 200,000 अन्य स्वास्थ्य पेशेवरों (दंत चिकित्सक, फार्मासिस्ट, नर्स और स्वास्थ्य सेवा अधिकारी) और 60 लाख से अधिक अन्य वयस्कों के जवाब शामिल थे, जिन्होंने वर्तमान में कार्यरत होने और कभी विवाहित होने की जानकारी दी थी। जहाँ चिकित्सकों में से 24 प्रतिशत का तलाक हो चुका था, वहीं दंत चिकित्सकों में तलाक की संभावना 25 प्रतिशत, स्वास्थ्य सेवा अधिकारियों में 31 प्रतिशत और नर्सों में 33 प्रतिशत थी। केवल फार्मासिस्टों में तलाक की संभावना चिकित्सकों की तुलना में कम थी (23 प्रतिशत)। वकीलों में तलाक की संभावना 27 प्रतिशत थी और स्वास्थ्य सेवा से इतर सभी व्यवसायों में तलाक की संभावना 35 प्रतिशत थी।

Female physicians were approximately one-and-a-half times more likely to be divorced than male physicians of a similar age. And while female physicians who reported working more than 40 hours per week had a higher probability of ever being divorced than did those working fewer hours, the apparent impact of hours worked on divorce incidence was the opposite for males, among whom working more than 40 hours a week was associated with a lower incidence of divorce.

महिला चिकित्सकों में समान आयु के पुरुष चिकित्सकों की तुलना में तलाक होने की संभावना लगभग डेढ़ गुना अधिक थी। जबकि सप्ताह में 40 घंटे से अधिक काम करने वाली महिला चिकित्सकों में कम घंटे काम करने वाली चिकित्सकों की तुलना में तलाक होने की

संभावना अधिक थी, वहीं पुरुषों के मामले में काम के घंटों का तलाक की घटनाओं पर विपरीत प्रभाव देखा गया; पुरुषों में सप्ताह में 40 घंटे से अधिक काम करने से तलाक की घटनाएं कम पाई गईं।

The higher incidence of divorce among female physicians stems from the greater trade-offs they are forced to make to achieve work/life balance. More research is needed to understand whether that interpretation is indeed accurate and if it is, what can be done to help with work/life balance.

महिला चिकित्सकों में तलाक की अधिक दर का कारण कार्य-जीवन संतुलन बनाए रखने के लिए उन्हें मजबूरन किए जाने वाले अधिक समझौते हैं। यह समझने के लिए और अधिक शोध की आवश्यकता है कि क्या यह व्याख्या वास्तव में सटीक है और यदि है, तो कार्य-जीवन संतुलन में सहायता के लिए क्या किया जा सकता है।

Reference: https://hms.harvard.edu/news/doctors-divorce

संदर्भ: https://hms.harvard.edu/news/doctors-divorce

https://www.bmj.com/content/350/bmj.h706

https://www.bmj.com/content/350/bmj.h706

The Most Common Objects Left Inside a Patient

मरीज के शरीर के अंदर छूट जाने वाली सबसे आम वस्तुएं

during Surgery are Needles and Sponges

सर्जरी के दौरान सुई और स्पंज का उपयोग किया जाता है।

When undergoing surgery, most patients do not consider that they could leave the hospital with foreign objects in their bodies. Research studies indicate that thousands of incidents (4,500 to 6,000) of this type happen each year in the United States alone. Retained surgical instruments after surgery can cause a number of serious health issues and may even lead to death. Leaving foreign objects in a patient's body is a mistake that could be avoided with the implementation of extra safety precautions.

सर्जरी के दौरान, अधिकांश मरीज़ यह नहीं सोचते कि उनके शरीर में कोई बाहरी वस्तु रह सकती है। शोध अध्ययनों से पता चलता है कि अकेले संयुक्त राज्य अमेरिका में ही इस प्रकार की हज़ारों घटनाएं (4,500 से 6,000) प्रति वर्ष घटित होती हैं। सर्जरी के बाद शरीर में रह गए शल्य चिकित्सा उपकरण कई गंभीर स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बन सकते हैं और यहां तक कि मृत्यु का कारण भी बन सकते हैं। मरीज़ के शरीर में बाहरी वस्तु रह जाना एक ऐसी गलती है जिसे अतिरिक्त सुरक्षा सावधानियों को अपनाकर टाला जा सकता है।

Objects Commonly Left Inside the Body after Surgery:

सर्जरी के बाद शरीर के अंदर अक्सर रह जाने वाली वस्तुएं:

Depending on the type of surgery, surgeons are estimated to use over 250 types of surgical instruments and tools during a single procedure. These objects are difficult to keep track of during surgery and are sometimes left behind. The types of surgical objects commonly left inside a patient after surgery include sponges, scalpels, scissors, towels, drain tips, needles, guide

wires, clamps, tweezers, forceps, scopes, surgical masks, measuring devices, surgical gloves, tubes, etc.

सर्जरी के प्रकार के आधार पर, अनुमानतः सर्जन एक ही प्रक्रिया के दौरान 250 से अधिक प्रकार के शल्य चिकित्सा उपकरणों और औजारों का उपयोग करते हैं। सर्जरी के दौरान इन वस्तुओं पर नज़र रखना मुश्किल होता है और कभी-कभी ये छूट जाती हैं। सर्जरी के बाद मरीज़ के शरीर में आमतौर पर छूट जाने वाली शल्य चिकित्सा वस्तुओं में स्पंज, स्केलपेल, कैंची, तौलिए, ड्रेन टिप्स, सुइयां, गाइड वायर, क्लैंप, चिमटी, फोर्सेप्स, स्कोप, सर्जिकल मास्क, मापने के उपकरण, सर्जिकल दस्ताने, ट्यूब आदि शामिल हैं।

The most common objects left inside a patient are needles and sponges. Sponges, in particular, are difficult to keep track of as they are used to soak up blood during surgery and tend to blend in with the patient's organs and tissues. These incidences happen most often during abdominal surgery. The most common areas in which surgical objects are left inside a patient are the abdomen, vagina and the chest cavity.

मरीज के शरीर में छूट जाने वाली सबसे आम वस्तुएं सुई और स्पंज हैं। स्पंज, विशेष रूप से, का पता लगाना मुश्किल होता है क्योंकि सर्जरी के दौरान इनका उपयोग रक्त सोखने के लिए किया जाता है और ये मरीज के अंगों और ऊतकों में घुलमिल जाते हैं। ऐसी घटनाएं अक्सर पेट की सर्जरी के दौरान होती हैं। मरीज के शरीर में सर्जिकल वस्तुएं छूट जाने के सबसे आम क्षेत्र पेट, योनि और छाती गुहा हैं।

Why Objects get Left Behind?

वस्तुएँ पीछे क्यों छूट जाती हैं?

Surgical objects are unintentionally left inside a patient for a number of reasons. Hospitals typically rely on nurses or technicians to keep track of the number of sponges and other surgical tools used during surgery. Human error comes into play as incorrect counts can be made due to fatigue or chaos as a

result of a surgical emergency. Several factors can increase the risk that an object may be left behind after surgery. These factors include unexpected changes that occur during surgery, the patient's body mass index is high, multiple procedures are needed, procedures involving more than one surgical team and procedures involving greater blood loss.

कई कारणों से अनजाने में रोगी के शरीर में शल्य चिकित्सा संबंधी वस्तुएं छूट जाती हैं। अस्पताल आमतौर पर नर्सों या तकनीशियनों पर निर्भर रहते हैं कि वे शल्य चिकित्सा के दौरान उपयोग किए गए स्पंज और अन्य शल्य चिकित्सा उपकरणों की संख्या का हिसाब रखें। मानवीय त्रुटि की संभावना रहती है क्योंकि थकान या शल्य चिकित्सा आपात स्थिति के कारण हुई अव्यवस्था से गिनती में गड़बड़ी हो सकती है। कई कारक शल्य चिकित्सा के बाद किसी वस्तु के छूट जाने के जोखिम को बढ़ा सकते हैं। इन कारकों में शल्य चिकित्सा के दौरान होने वाले अप्रत्याशित परिवर्तन, रोगी का उच्च बॉडी मास इंडेक्स (बीएमआई), कई प्रक्रियाओं की आवश्यकता, एक से अधिक शल्य चिकित्सा दल द्वारा की जाने वाली प्रक्रियाएं और अधिक रक्तस्राव वाली प्रक्रियाएं शामिल हैं।

Consequences of Leaving Objects Behind

वस्तुओं को पीछे छोड़ने के परिणाम

The consequences of having surgical tools left inside a patient’s body vary from harmless to fatal. Patients may go for months or years not realizing that they have foreign surgical objects within their bodies. Sponges and other surgical implements can lead to infection, severe pain, digestive system problems, fever, swelling, internal bleeding, damage to internal organs, obstructions, loss of part of an internal organ, prolonged hospital stays, additional surgery to remove the object or even death.

किसी मरीज के शरीर में शल्य चिकित्सा उपकरण रह जाने के परिणाम हानिरहित से लेकर घातक तक हो सकते हैं। मरीज महीनों या वर्षों तक इस बात से अनभिज्ञ रह सकते हैं कि

उनके शरीर में कोई बाहरी शल्य चिकित्सा वस्तु मौजूद है। स्पंज और अन्य शल्य चिकित्सा उपकरण संक्रमण, गंभीर दर्द, पाचन तंत्र संबंधी समस्याएं, बुखार, सूजन, आंतरिक रक्तस्राव, आंतरिक अंगों को क्षति, अवरोध, किसी आंतरिक अंग के हिस्से का नुकसान, लंबे समय तक अस्पताल में भर्ती रहना, वस्तु को निकालने के लिए अतिरिक्त सर्जरी या यहां तक कि मृत्यु का कारण बन सकते हैं।

Cases of Objects Left Inside Patients

मरीजों के शरीर के अंदर वस्तुएं छूट जाने के मामले

Examples of surgical objects being left inside patients include:

मरीजों के शरीर के अंदर शल्य चिकित्सा संबंधी वस्तुएं छूट जाने के उदाहरणों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- A patient in a Wisconsin hospital was undergoing cancer surgery and a
- विस्कॉन्सिन के एक अस्पताल में एक मरीज की कैंसर की सर्जरी चल रही थी और एक

13-inch surgical retractor was left inside his abdomen.

उसके पेट के अंदर 13 इंच का सर्जिकल रिट्रैक्टर छोड़ दिया गया था।

- A six-inch metal surgical clamp was left in a man's abdomen (behind his
- एक व्यक्ति के पेट में (उसके पीछे) छह इंच का धातु का सर्जिकल क्लैंप छोड़ दिया गया था।

liver) following intestinal surgery in California. Even more astonishing is that this was the second time that a clamp was left inside this same patient after surgery.

कैलिफोर्निया में आंत की सर्जरी के बाद यकृत में एक क्लैंप छोड़ दिया गया था। इससे भी अधिक आश्चर्यजनक बात यह है कि सर्जरी के बाद इसी मरीज के शरीर में दूसरी बार क्लैंप छोड़ा गया था।

- Surgical scissors was left inside a woman who had undergone uterine

- गर्भाशय की सर्जरी करा चुकी एक महिला के अंदर सर्जिकल कैंची छूट गई थी।

cancer surgery.

कैंसर की सर्जरी।

- A surgical glove was left inside a woman who had undergone a

- एक महिला की सर्जरी के दौरान उसके शरीर के अंदर एक सर्जिकल दस्ताना छूट गया था।

hysterectomy.

गर्भाशय को निकालने का ऑपरेशन।

- A two-inch scalpel was left inside the abdomen of a man who was having

- एक व्यक्ति के पेट के अंदर दो इंच का स्केलपेल (सर्जरी का औजार) छूट गया था, जिसकी सर्जरी हो रही थी।

heart bypass surgery.

हार्ट बाईपास सर्जरी।

What are the Prevention Methods?

रोकथाम के तरीके क्या हैं?

Large surgical instruments are not commonly left inside patients. Retained surgical sponges make up the vast majority of objects left behind after surgery. Some hospitals use sponge-tracking technology to ensure that these items are detected and not left inside a patient. The sponges are bar-coded and scanned when they are used to reduce the risk of an inaccurate count. They are scanned again after surgery to ensure that there are no discrepancies. Another type of sponge-tracking technology involves radio-frequency tagged sponges and towels. These items can be detected by an x-ray

while the patient is still in the operating room. Hospitals that use these types of surgical object tracking methods have reported a drastic reduction in the rate of reported retained surgical objects. Adopting sponge-tracking technology has also proven to be more cost-effective for hospitals than having to perform additional surgeries on patients to remove retained surgical objects.

बड़े शल्य चिकित्सा उपकरण आमतौर पर रोगियों के शरीर में नहीं छोड़े जाते हैं। शल्य चिकित्सा के बाद शरीर में रह जाने वाली वस्तुओं में से अधिकांश वस्तुएं शल्य चिकित्सा स्पंज होती हैं। कुछ अस्पताल स्पंज ट्रैकिंग तकनीक का उपयोग करते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ये वस्तुएं रोगी के शरीर में न रह जाएं। स्पंजों पर बारकोड लगा होता है और उपयोग के समय उन्हें स्कैन किया जाता है ताकि गिनती में त्रुटियों का जोखिम कम हो सके। सर्जरी के बाद किसी भी प्रकार की गड़बड़ी न हो, यह सुनिश्चित करने के लिए उन्हें फिर से स्कैन किया जाता है। एक अन्य प्रकार की स्पंज ट्रैकिंग तकनीक में रेडियो-फ्रीक्वेंसी टैग वाले स्पंज और तौलिये शामिल हैं। इन वस्तुओं का पता एक्स-रे द्वारा तब लगाया जा सकता है जब रोगी अभी भी ऑपरेशन कक्ष में हो। इन प्रकार की शल्य चिकित्सा वस्तुओं को ट्रैक करने वाली तकनीकों का उपयोग करने वाले अस्पतालों ने शरीर में रह जाने वाली शल्य चिकित्सा वस्तुओं की दर में भारी कमी दर्ज की है। स्पंज ट्रैकिंग तकनीक को अपनाना अस्पतालों के लिए रोगियों से शरीर में रह जाने वाली शल्य चिकित्सा वस्तुओं को निकालने के लिए अतिरिक्त सर्जरी करने की तुलना में अधिक लागत प्रभावी भी साबित हुआ है।

References:

संदर्भ:

• *Eisler, Peter. "What Surgeons Leave behind Costs Some Patients*

• आइस्लर, पीटर। "सर्जन जो पीछे छोड़ जाते हैं, वह कुछ रोगियों को महंगा पड़ता है"

Dearly." USA Today. Gannett, 08 Mar. 2013. Web. 6 July 2016.

प्रियतम।" यूएसए टुडे। गैनेट, 8 मार्च 2013। वेब। 6 जुलाई 2016।

http://www.usatoday.com/story/news/nation/2013/03/08/surgery-sponges-

http://www.usatoday.com/story/news/nation/2013/03/08/surgery-sponges-

lost-supplies-patients-fatal-risk/1969603/

खोई हुई आपूर्ति-मरीज-घातक-जोखिम/1969603/

- *Williams, T. Tung, D. et al. "Retained Surgical Sponges: Findings from*
- विलियम्स, टी. टंग, डी. एट अल. "अवरुद्ध शल्य चिकित्सा स्पंज: निष्कर्ष

Incident Reports and a Cost-Benefit Analysis of Radiofrequency Technology". J Am Coll Surg. 2014 Sep;219(3):354-64. doi: 10.1016/j.jamcollsurg.2014.03.052. Epub 2014 May 10.

रेडियोफ्रीक्वेंसी प्रौद्योगिकी की घटना रिपोर्ट और लागत-लाभ विश्लेषण"। जे एम कोल सर्ग। 2014 सितंबर;219(3):354-64. doi: 10.1016/j.jamcollsurg.2014.03.052. ईपब 2014 मई 10.

Primum non nocere (First do no harm)

पहले कोई नुकसान नहीं होता

No medical saying is better known than ‘First do no harm’ or to use the Latin phrase, ‘Primum non nocere.’ PubMed shows that there are currently 393 articles with ‘do no harm’ in the title. Contrary to popular belief, the phrase does not appear in the Hippocratic Oath or the Hippocratic Corpus (Hippocrates wrote in Greek, not Latin). Rather the saying is attributed to Thomas Inman, as recently as 1860. That same year, Oliver Wendell Holmes Senior famously remarked in a lecture to the Massachusetts Medical Society, ‘If the whole materia medica, as now used, could be sunk to the bottom of the sea, it would be all the better for mankind—and all the worse for the fishes.’ He observed that the injuries caused by over-medication were often masked by the disease. ‘First do no harm’ remains an important injunction against over-treatment.

चिकित्सा जगत में ‘पहले कोई नुकसान न पहुंचाएं’ या लैटिन भाषा में ‘प्राइमम नॉन नोसेरे’ से अधिक प्रसिद्ध कोई कहावत नहीं है। पबमेड के अनुसार, वर्तमान में ‘कोई नुकसान न पहुंचाएं’ शीर्षक वाले 393 लेख मौजूद हैं। आम धारणा के विपरीत, यह वाक्यांश हिप्पोक्रेटिक शपथ या हिप्पोक्रेटिक ग्रंथों में नहीं मिलता (हिप्पोक्रेट्स ने ग्रीक में लिखा था, लैटिन में नहीं)। बल्कि, यह कहावत थॉमस इनमैन से जुड़ी है, जो 1860 में कही गई थी। उसी वर्ष, ओलिवर वेंडेल होम्स सीनियर ने मैसाचुसेट्स मेडिकल सोसाइटी को दिए एक व्याख्यान में प्रसिद्ध रूप से कहा था, ‘यदि वर्तमान में उपयोग की जाने वाली संपूर्ण चिकित्सा पद्धति को समुद्र की गहराई में डुबो दिया जाए, तो यह मानव जाति के लिए कहीं बेहतर होगा और मछलियों के लिए कहीं बुरा।’ उन्होंने पाया कि अत्यधिक दवा के सेवन से होने वाली चोटें अक्सर बीमारी के

कारण छिप जाती थीं। 'पहले कोई नुकसान न पहुंचाएं' अत्यधिक उपचार के विरुद्ध एक महत्वपूर्ण निर्देश बना हुआ है।

Reference: https://www.bmj.com/content/347/bmj.f6426

संदर्भ: https://www.bmj.com/content/347/bmj.f6426

Defensive Medicine and Consumer-Driven Health

रक्षात्मक चिकित्सा और उपभोक्ता-संचालित स्वास्थ्य

Care

देखभाल

Defensive medicine is defined as the ordering of tests, procedures and visits and/or referrals or avoidance of high-risk patients or procedures, primarily to reduce malpractice liability. A study from Israel revealed that defensive medicine is prevalent, especially among surgical specialties and more so among those exposed to lawsuits. Studies have revealed that defensive medicine is a well-known practice in industrialized countries and is increasingly becoming common in developing nations. According to a recent national physicians' survey by Jackson Healthcare, USA's third largest health care staffing agency, 75 percent of doctors say that they order more tests, procedures and medicines than are medically necessary in an attempt to avoid lawsuits. Gallup reports that one in four health care dollars spent in health care can be attributed to defensive medicine, that is, about $ 650 billion annually. These costs are passed along to everyone, significantly driving up health insurance premiums, taxes to cover public health insurance programs, co-pays and out of pocket costs.

रक्षात्मक चिकित्सा को उच्च जोखिम वाले रोगियों या प्रक्रियाओं से बचने या उनकी जांच, प्रक्रियाओं और मुलाकातों का आदेश देने और/या उन्हें रेफर करने के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसका मुख्य उद्देश्य चिकित्सा लापरवाही के लिए देयता को कम करना होता है। इज़राइल के एक अध्ययन से पता चला है कि रक्षात्मक चिकित्सा व्यापक रूप से प्रचलित है, विशेष रूप से शल्य चिकित्सा विशेषज्ञों के बीच और उन लोगों में अधिक जो मुकदमों के दायरे में आते हैं। अध्ययनों से पता चला है कि रक्षात्मक चिकित्सा औद्योगिक देशों में एक

सुस्थापित प्रथा है और विकासशील देशों में भी तेजी से आम होती जा रही है। अमेरिका की तीसरी सबसे बड़ी स्वास्थ्य सेवा भर्ती एजेंसी, जैक्सन हेल्थकेयर द्वारा किए गए हालिया राष्ट्रीय चिकित्सक सर्वेक्षण के अनुसार, 75 प्रतिशत डॉक्टरों का कहना है कि वे मुकदमों से बचने के प्रयास में चिकित्सकीय रूप से आवश्यक से अधिक जांच, प्रक्रियाओं और दवाओं का आदेश देते हैं। गैलप की रिपोर्ट है कि स्वास्थ्य सेवा पर खर्च किए गए हर चार डॉलर में से एक डॉलर रक्षात्मक चिकित्सा के कारण होता है, यानी लगभग 650 अरब डॉलर सालाना। ये लागतें सभी पर पड़ती हैं, जिससे स्वास्थ्य बीमा प्रीमियम, सार्वजनिक स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमों को कवर करने वाले कर, सह-भुगतान और जेब से किए जाने वाले खर्चों में काफी वृद्धि होती है।

609" left="214" width="15" height="23" font="11">611" left="246" width="563" height="20" font="19">639" left="108" width="555" height="20" font="19">672" left="120" width="653" height="20" font="19">*https://www.forbes.com/sites/realspin/2013/08/27/defensive-medicine-a-*

609" left="214" width="15" height="23" font="11">611" left="246" width="563" height="20" font="19">639" left="108" width="555" height="20" font="19">672" left="120" width="653" height="20" font="19">https://www.forbes.com/sites/realspin/2013/08/27/defensive-medicine-a-

cure-worse-than-the-disease/#1419d0777c95

बीमारी से भी बदतर इलाज/#1419d0777c95

Forty Percent of Female Doctors Leave the

चालीस प्रतिशत महिला डॉक्टर नौकरी छोड़ देती हैं

Medical Profession Within 6 Years

अगले 6 वर्षों के भीतर चिकित्सा पेशे में प्रवेश

A study conducted by the University of Michigan, USA, found that almost 40 percent of women physicians go part-time or leave medicine altogether within six years of completing their residencies. That stinks for the women who worked so hard—and have spent so much money—on medical training for a career they were passionate about. But it also stinks for patients. Patients seen by female doctors have better outcome than those seen by male doctors.

अमेरिका के मिशिगन विश्वविद्यालय द्वारा किए गए एक अध्ययन में पाया गया कि लगभग 40 प्रतिशत महिला चिकित्सक अपनी रेजीडेंसी पूरी करने के छह साल के भीतर अंशकालिक चिकित्सक बन जाती हैं या चिकित्सा क्षेत्र को पूरी तरह से छोड़ देती हैं। यह उन महिलाओं के लिए बेहद दुखद है जिन्होंने अपने पसंदीदा पेशे के लिए चिकित्सा प्रशिक्षण पर इतनी मेहनत और इतना पैसा खर्च किया है। लेकिन यह मरीजों के लिए भी उतना ही दुखद है। महिला चिकित्सकों द्वारा इलाज किए गए मरीजों का इलाज पुरुष चिकित्सकों द्वारा इलाज किए गए मरीजों की तुलना में बेहतर होता है।

A study of 1.5 million Medicare patients admitted to the hospital found those treated by women were significantly less likely to die or be readmitted within the next 30 days. Patients operated on by female surgeons are also less likely to die within the next 30 days.

अस्पताल में भर्ती 15 लाख मेडिकेयर मरीजों के एक अध्ययन में पाया गया कि जिन मरीजों का इलाज महिला सर्जनों द्वारा किया गया था, उनमें अगले 30 दिनों के भीतर मृत्यु होने या

दोबारा अस्पताल में भर्ती होने की संभावना काफी कम थी। महिला सर्जनों द्वारा ऑपरेशन किए गए मरीजों में भी अगले 30 दिनों के भीतर मृत्यु होने की संभावना कम थी।

Reference: *JAMA Network Open. 2019;2(8):e198340.*

संदर्भ: जेएएमए नेटवर्क ओपन. 2019;2(8):e198340.

doi:10.1001/jamanetworkopen.2019.8340

doi:10.1001/jamanetworkopen.2019.8340

Doctors' Suicide Rate Highest in

डॉक्टरों में आत्महत्या की दर सबसे अधिक है

Any Profession

कोई भी पेशा

One doctor commits suicide in USA every day—the highest suicide rate of any profession. And the number of doctor suicides—28 to 40 per 100,000—is more than twice that of the general population, new research shows. The rate in the general population is 12.3 per 100,000.

अमेरिका में प्रतिदिन एक डॉक्टर आत्महत्या करता है—जो किसी भी पेशे में आत्महत्या की सबसे उच्च दर है। नए शोध से पता चलता है कि डॉक्टरों की आत्महत्याओं की संख्या—प्रति 100,000 पर 28 से 40—सामान्य आबादी की तुलना में दोगुनी से भी अधिक है। सामान्य आबादी में यह दर प्रति 100,000 पर 12.3 है।

Doctors who die by suicide often have untreated or under-treated depression or other mental illnesses, a fact that underscores the need for early diagnosis and treatment, according to a study of the psychiatric program at Harlem Hospital Center in New York, USA. It's very surprising that the suicide rate among physicians is higher than among those in the military, which is considered a very stressful occupation. Although female doctors attempt suicide far less often than women in the general population, their completion rate exceeds that of the general population by 2.5 to 4 times. It also equals the completion rate of male doctors.

अमेरिका के न्यूयॉर्क स्थित हार्लेम हॉस्पिटल सेंटर के मनोरोग कार्यक्रम के एक अध्ययन के अनुसार, आत्महत्या करने वाले डॉक्टरों में अक्सर अवसाद या अन्य मानसिक बीमारियाँ होती

हैं जिनका इलाज या तो नहीं हुआ होता है या अपर्याप्त रूप से हुआ होता है। यह तथ्य शीघ्र निदान और उपचार की आवश्यकता को रेखांकित करता है। यह बेहद आश्चर्यजनक है कि चिकित्सकों में आत्महत्या की दर सेना में कार्यरत लोगों की तुलना में अधिक है, जबकि सेना को एक अत्यंत तनावपूर्ण पेशा माना जाता है। यद्यपि महिला डॉक्टर आम आबादी की महिलाओं की तुलना में आत्महत्या का प्रयास बहुत कम करती हैं, फिर भी उनकी आत्महत्या की दर आम आबादी की तुलना में 2.5 से 4 गुना अधिक है। यह पुरुष डॉक्टरों की आत्महत्या दर के बराबर भी है।

The study shows that some of the most common diagnoses are mood disorders, alcoholism and substance abuse. One study showed that depression affects an estimated 12 percent of male doctors and up to 19.5 percent of female doctors, a rate similar to the general population. Depression is more common in medical students and residents. A new study showed that poisoning and hanging are among the most common means of doctor suicide. The findings also suggest that having knowledge and access to potentially lethal substances account for the higher rate of suicide completion in doctors.

अध्ययन से पता चलता है कि कुछ सबसे आम निदान मूड डिसऑर्डर, शराब की लत और मादक द्रव्यों का सेवन हैं। एक अध्ययन से पता चला है कि अवसाद से लगभग 12 प्रतिशत पुरुष डॉक्टर और 19.5 प्रतिशत तक महिला डॉक्टर प्रभावित हैं, जो सामान्य आबादी के समान दर है। मेडिकल छात्रों और रेजिडेंट डॉक्टरों में अवसाद अधिक आम है। एक नए अध्ययन से पता चला है कि जहर खाना और फांसी लगाना डॉक्टरों द्वारा आत्महत्या के सबसे आम तरीकों में से हैं। निष्कर्ष यह भी बताते हैं कि संभावित रूप से घातक पदार्थों की जानकारी और उपलब्धता डॉक्टरों में आत्महत्या की उच्च दर का कारण है।

The COVID-19 pandemic has further escalated stress and burnout among health care workers. Before COVID-19, 43% of physicians and 54% of primary care physicians in the United States reported symptoms of burnout.

Approximately 70% of Chinese health care workers surveyed in the spring of 2020 met diagnostic criteria for posttraumatic stress disorder, 50% met criteria for major depressive disorder, and 45% met criteria for generalized anxiety disorder. Dr. Lorna Breen, an emergency medicine physician in New York City, committed suicide in April 2020 not long after sharing with family the heartbreaking stories of working in the pandemic's epicenter.

कोविड-19 महामारी ने स्वास्थ्यकर्मियों के बीच तनाव और अत्यधिक थकान को और बढ़ा दिया है। कोविड-19 से पहले, संयुक्त राज्य अमेरिका में 43% चिकित्सकों और 54% प्राथमिक देखभाल चिकित्सकों ने अत्यधिक थकान के लक्षणों की सूचना दी थी। 2020 के वसंत में किए गए सर्वेक्षण में लगभग 70% चीनी स्वास्थ्यकर्मियों में पोस्टट्रॉमेटिक स्ट्रेस डिसऑर्डर (PTSD) के लक्षण पाए गए, 50% में गंभीर अवसाद (MAD) के लक्षण और 45% में सामान्यीकृत चिंता (GAD) के लक्षण पाए गए। न्यूयॉर्क शहर की आपातकालीन चिकित्सा चिकित्सक डॉ. लोर्ना ब्रीन ने अप्रैल 2020 में आत्महत्या कर ली, महामारी के केंद्र में काम करने के अपने दिल दहला देने वाले अनुभवों को परिवार के साथ साझा करने के कुछ ही समय बाद।

The devastating, relentless crisis of physician suicide demands immediate action. Physicians deserve easy access to confidential mental health services. Family physicians should unfailingly apply the principles of care outlined by Norris and Clark to our colleague-patients. Telehealth technologies can ease scheduling constraints and maximize confidentiality. Honest discussions about our profession's challenges should begin on the first day of medical school. Insurance policies and accreditation boards need to abolish care-seeking penalties. Health system leaders should promote practice environments that minimize administrative burdens and offer early intervention to mitigate burnout. Physician organizations should collaboratively monitor physician well-being. We must all work together to

mobilize mental health care resources for our colleagues—and ourselves—against the backdrop of the COVID-19 catastrophe.

चिकित्सकों की आत्महत्या का भयावह और निरंतर संकट तत्काल कार्रवाई की मांग करता है। चिकित्सकों को गोपनीय मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं तक सुगम पहुंच का अधिकार है। पारिवारिक चिकित्सकों को अपने सहकर्मी-रोगियों के प्रति नॉरिस और क्लार्क द्वारा उल्लिखित देखभाल के सिद्धांतों को अनिवार्य रूप से लागू करना चाहिए। टेलीहेल्थ तकनीकें समय की पाबंदियों को कम कर सकती हैं और गोपनीयता को अधिकतम कर सकती हैं। हमारे पेशे की चुनौतियों पर खुलकर चर्चा चिकित्सा विद्यालय के पहले दिन से ही शुरू होनी चाहिए। बीमा पॉलिसियों और मान्यता बोर्डों को देखभाल मांगने पर लगने वाले दंड को समाप्त करना चाहिए। स्वास्थ्य प्रणाली के नेताओं को ऐसे अभ्यास वातावरण को बढ़ावा देना चाहिए जो प्रशासनिक बोझ को कम करे और तनाव से निपटने के लिए प्रारंभिक हस्तक्षेप प्रदान करे। चिकित्सक संगठनों को चिकित्सकों के स्वास्थ्य की निगरानी के लिए मिलकर काम करना चाहिए। कोविड-19 महामारी के मद्देनजर, हम सभी को अपने सहकर्मियों और स्वयं के लिए मानसिक स्वास्थ्य देखभाल संसाधनों को जुटाने के लिए मिलकर काम करना होगा।

Reference: https://www.webmd.com/mental-

संदर्भ: https://www.webmd.com/mental-

health/news/20180508/doctors-suicide-rate highest-of-any-profession\l

स्वास्थ्य/समाचार/20180508/डॉक्टरों की आत्महत्या दर किसी भी पेशे की तुलना में सबसे अधिक है\l

https://www.aafp.org/afp/2021/0401/p396.html

https://www.aafp.org/afp/2021/0401/p396.html

Doctors Interrupt Patients, Stop Listening After 11

डॉक्टर मरीजों की बात काटते हैं, 11 बजे के बाद सुनना बंद कर देते हैं

Seconds on Average, According to a Study

एक अध्ययन के अनुसार औसतन कुछ सेकंड।

Doctors only spend 11 seconds on average listening to patients before interrupting them, according to a new study. A team of scientists from the United States and Mexico studied clinical encounters between patients and physicians to test shared decision-making tools. Published in the Journal of General Internal Medicine, the scientists learned of the lack of attention many doctors provide their patients. “Our results suggest that we are far from achieving patient-centered care,” according to the author of the study. The scientists analyzed 112 recorded meetings between doctors and patients at general practices in Minnesota and Wisconsin, including at the Mayo Clinic and its affiliated clinics.

एक नए अध्ययन के अनुसार, डॉक्टर औसतन केवल 11 सेकंड ही मरीजों की बात सुनते हैं और फिर उन्हें बीच में ही टोक देते हैं। अमेरिका और मेक्सिको के वैज्ञानिकों की एक टीम ने साझा निर्णय लेने के उपकरणों का परीक्षण करने के लिए मरीजों और डॉक्टरों के बीच नैदानिक मुलाकातों का अध्ययन किया। जर्नल ऑफ जनरल इंटरनल मेडिसिन में प्रकाशित इस अध्ययन में वैज्ञानिकों ने पाया कि कई डॉक्टर अपने मरीजों पर ध्यान नहीं देते हैं। अध्ययन के लेखक के अनुसार, "हमारे परिणाम बताते हैं कि हम रोगी-केंद्रित देखभाल प्राप्त करने से बहुत दूर हैं।" वैज्ञानिकों ने मिनेसोटा और विस्कॉन्सिन के जनरल प्रैक्टिस क्लीनिकों में डॉक्टरों और मरीजों के बीच हुई 112 रिकॉर्ड की गई मुलाकातों का विश्लेषण किया, जिनमें मेयो क्लिनिक और उससे संबद्ध क्लीनिक भी शामिल हैं।

The scientists learned doctors only spent 11 seconds on average listening to a patient describe their reasons for visiting before interrupting. The team only counted how long it took a doctor to interrupt if the doctor first said something like “What can I do for you today?” or “Tell me what brings you in today,” allowing the patients to set the agenda of the conversation. “If done respectfully and with the patient’s best interest in mind, interruptions to the patient’s discourse may clarify or focus the conversation, and thus benefit patients,”. “Yet, it seems rather unlikely that an interruption, even to clarify or focus, could be beneficial at the early stage in the encounter. The study found that 67 percent of patients were interrupted after responding and only 36 percent of doctors even ask questions that invited patients to direct the focus of the conversation. Specialists allowed even less time than primary care doctors, potentially because specialists are often briefed on the reason for the visit beforehand. In primary care visits, 49 percent of patients were able to explain their agenda, while in specialty visits, only 20 percent of patients were allowed to explain their reason for visiting. For specialty care visits, eight out of 10 patients were interrupted even if they were allowed to share their agenda. The median appointment length was 30 minutes, but appointments were longer when patients were allowed to explain their reason for visiting at the start of the conversation than appointments where patients were not given the opportunity.

वैज्ञानिकों ने पाया कि डॉक्टर औसतन केवल 11 सेकंड के लिए ही मरीज़ की बात सुनते हैं और फिर बीच में ही टोकना शुरू कर देते हैं। टीम ने केवल तभी समय गिना जब डॉक्टर ने पहले यह कहा, “आज मैं आपके लिए क्या कर सकता हूँ?” या “बताइए कि आप आज किसलिए आए हैं?” जिससे मरीज़ों को बातचीत शुरू करने का मौका मिले। “यदि सम्मानपूर्वक और मरीज़ के हित को ध्यान में रखते हुए बीच में टोकना किया जाए, तो इससे

बातचीत स्पष्ट या केंद्रित हो सकती है, और इस प्रकार मरीज़ों को लाभ हो सकता है।" फिर भी, शुरुआती दौर में किसी भी तरह की रुकावट, चाहे स्पष्टीकरण के लिए ही क्यों न हो या विषय को केंद्रित करने के लिए, फायदेमंद साबित हो सकती है, ऐसा प्रतीत नहीं होता। अध्ययन में पाया गया कि 67 प्रतिशत मरीज़ों को जवाब देने के बाद बीच में ही टोका गया और केवल 36 प्रतिशत डॉक्टरों ने ही ऐसे सवाल पूछे जिनसे मरीज़ों को बातचीत की दिशा तय करने का मौका मिला। विशेषज्ञ डॉक्टरों ने प्राथमिक देखभाल डॉक्टरों की तुलना में और भी कम समय दिया, संभवतः इसलिए क्योंकि विशेषज्ञों को अक्सर मुलाक़ात का कारण पहले ही बता दिया जाता है। प्राथमिक देखभाल के दौरान, 49 प्रतिशत मरीज़ अपनी बात समझाने में सक्षम थे, जबकि विशेषज्ञ डॉक्टरों के पास जाने पर केवल 20 प्रतिशत मरीज़ों को ही अपनी मुलाक़ात का कारण बताने की अनुमति दी गई। विशेषज्ञ डॉक्टरों के पास जाने पर, 10 में से 8 मरीज़ों को बीच में ही टोका गया, भले ही उन्हें अपनी बात कहने का मौका दिया गया हो। मुलाक़ात की औसत अवधि 30 मिनट थी, लेकिन जिन मुलाक़ातों में मरीज़ों को बातचीत की शुरुआत में ही अपनी मुलाक़ात का कारण बताने की अनुमति दी गई थी, वे उन मुलाक़ातों की तुलना में लंबी थीं जिनमें उन्हें यह अवसर नहीं दिया गया था।

There could be many reasons that many doctors haven't been allowing patients to speak, including a lack of communication training, time constraints or burnout, researchers say. The scientists hope that future studies might reveal if allowing a patient to speak longer would positively affect the outcome of the visit.

शोधकर्ताओं का कहना है कि कई डॉक्टरों द्वारा मरीजों को बोलने की अनुमति न देने के कई कारण हो सकते हैं, जिनमें संचार प्रशिक्षण की कमी, समय की कमी या अत्यधिक तनाव शामिल हैं। वैज्ञानिकों को उम्मीद है कि भविष्य के अध्ययनों से यह पता चल सकता है कि क्या मरीज को अधिक समय तक बोलने की अनुमति देने से मुलाकात के परिणाम पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा।

Reference: *https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-018-4711-4*

संदर्भ: https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-018-4711-4

Who are the Happiest and Most Burned Out

सबसे खुश और सबसे ज्यादा तनावग्रस्त कौन हैं?

Doctors?

डॉक्टर?

More than half of U.S. doctors are burned out—but certain specialties are suffering more than others, according to *Medscape*'s Lifestyle survey. *Medscape* surveyed more than 14,000 doctors from over 30 specialties, who were asked about a range of topics, including burnout and bias against patients. The survey also collected demographic data such as gender, race, and ethnicity.

मेडस्केप के लाइफस्टाइल सर्वे के अनुसार, अमेरिका में आधे से ज़्यादा डॉक्टर बर्नआउट से पीड़ित हैं, लेकिन कुछ विशेष क्षेत्रों में यह समस्या दूसरों की तुलना में ज़्यादा देखी जा रही है। मेडस्केप ने 30 से ज़्यादा विशेषज्ञताओं के 14,000 से अधिक डॉक्टरों का सर्वेक्षण किया, जिनसे बर्नआउट और मरीज़ों के प्रति पूर्वाग्रह सहित कई विषयों पर सवाल पूछे गए। सर्वेक्षण में लिंग, नस्ल और जातीयता जैसे जनसांख्यिकीय डेटा भी एकत्र किए गए।

The state of burnout: The survey defined burnout as having feelings of cynicism, a low sense of personal accomplishment, and a loss of enthusiasm for work.

बर्नआउट की स्थिति: सर्वेक्षण में बर्नआउट को निराशावादी भावनाओं, व्यक्तिगत उपलब्धि की कम भावना और काम के प्रति उत्साह की कमी के रूप में परिभाषित किया गया है।

How engaged are your clinicians? The survey found that the overall rate of physician burnout in 2017 was 51 percent, significantly higher than 2013's rate of 40 percent. More female physicians (55 percent) than male physicians (45 percent) said they were burned out, but the survey found that burnout

appears to be leveling off in both women and men. The burnout rate varied by specialty, with the highest rates of burnout reported among physicians practicing:

आपके चिकित्सक कितने सक्रिय हैं? सर्वेक्षण में पाया गया कि 2017 में चिकित्सकों में अत्यधिक तनाव की दर 51 प्रतिशत थी, जो 2013 की 40 प्रतिशत दर से काफी अधिक है। पुरुष चिकित्सकों (45 प्रतिशत) की तुलना में अधिक महिला चिकित्सकों (55 प्रतिशत) ने तनावग्रस्त होने की बात कही, लेकिन सर्वेक्षण में पाया गया कि महिलाओं और पुरुषों दोनों में तनाव की दर में कमी आ रही है। तनाव की दर विशेषज्ञता के अनुसार भिन्न-भिन्न थी, और सबसे अधिक तनाव की दर उन चिकित्सकों में पाई गई जो निम्न क्षेत्रों में प्रैक्टिस करते हैं:

- Emergency medicine (59 percent);
- आपातकालीन चिकित्सा (59 प्रतिशत);
- Obstetrics and gynecology (56 percent); and
- प्रसूति एवं स्त्रीरोग विज्ञान (56 प्रतिशत); और
- Family medicine, internal medicine, and infectious disease specialties
- पारिवारिक चिकित्सा, आंतरिक चिकित्सा और संक्रामक रोग विशेषज्ञता

(tied with 55 percent).

(55 प्रतिशत के साथ बराबरी पर)।

Meanwhile, the lowest rates of burnout were reported among physicians practicing:

इस बीच, प्रैक्टिस कर रहे चिकित्सकों में बर्नआउट की सबसे कम दरें दर्ज की गईं:

- Diabetes and endocrinology (46 percent);
- मधुमेह और अंतःस्रावी विज्ञान (46 प्रतिशत);
- Pathology, ophthalmology, and allergy and immunology (tied with 43

• पैथोलॉजी, नेत्र विज्ञान, और एलर्जी और प्रतिरक्षा विज्ञान (43 के साथ)

percent); and

प्रतिशत); और

• Psychiatry and mental health (42 percent).

• मनोचिकित्सा और मानसिक स्वास्थ्य (42 प्रतिशत)।

Different specialties also reported different levels of burnout severity. For instance, although infectious disease specialists ranked in the top five for overall rates of burnout, they reported the lowest severity of burnout on a seven-point scale (3.9). The specialties that reported the most severe burnout were:

विभिन्न विशेषज्ञताओं में बर्नआउट की गंभीरता का स्तर भी अलग-अलग पाया गया। उदाहरण के लिए, हालांकि संक्रामक रोग विशेषज्ञ बर्नआउट की समग्र दर में शीर्ष पांच में स्थान रखते हैं, लेकिन उन्होंने सात-बिंदु पैमाने पर बर्नआउट की सबसे कम गंभीरता (3.9) दर्ज की। जिन विशेषज्ञताओं में सबसे गंभीर बर्नआउट पाया गया, वे थीं:

• Urology (4.6);

• मूत्रविज्ञान (4.6);

• Otolaryngology (4.5); and

• ओटोलैरिंगोलॉजी (4.5); और

• Oncology (4.5).

• ऑन्कोलॉजी (4.5).

When physicians were asked to rate individual causes of burnout on a seven-point scale that ranged from “does not contribute at all” to “significantly contributes,” doctors said the leading causes of burnout were:

जब चिकित्सकों से बर्नआउट के अलग-अलग कारणों को सात-बिंदु पैमाने पर रेट करने के लिए कहा गया, जो "बिल्कुल भी योगदान नहीं देता" से लेकर "काफी हद तक योगदान देता है" तक था, तो डॉक्टरों ने बर्नआउट के प्रमुख कारण बताए:

- Too many bureaucratic tasks (5.3);
- बहुत अधिक नौकरशाही कार्य (5.3);
- Spending too many hours at work (4.7); and
- काम पर बहुत अधिक घंटे बिताना (4.7); और
- Feeling like just a cog in a wheel (4.6).
- पहिये में सिर्फ एक पुर्जा होने जैसा महसूस करना (4.6).

Happiness at work: The survey also asked providers about their happiness at work. The survey found that the highest rates of physicians reporting being "happy" or "very happy" at work were seen among:

कार्यस्थल पर खुशी: सर्वेक्षण में स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से उनके कार्यस्थल पर खुशी के बारे में भी पूछा गया। सर्वेक्षण में पाया गया कि कार्यस्थल पर "खुश" या "बहुत खुश" होने की रिपोर्ट करने वाले चिकित्सकों की उच्चतम दर निम्नलिखित लोगों में देखी गई:

- Dermatologists (43 percent);
- त्वचा विशेषज्ञ (43 प्रतिशत);
- Ophthalmologists (42 percent); and
- नेत्र रोग विशेषज्ञ (42 प्रतिशत); और
- Allergy and immunology specialists (41 percent).
- एलर्जी और प्रतिरक्षा विज्ञान विशेषज्ञ (41 प्रतिशत)।

The lowest happiness rates were seen among:

सबसे कम खुशी दर निम्नलिखित लोगों में देखी गई:

- Emergency medicine specialists (28 percent);
- आपातकालीन चिकित्सा विशेषज्ञ (28 प्रतिशत);
- Nephrologists (24 percent); and
- नेफ्रोलॉजिस्ट (24 प्रतिशत); और
- Rheumatologists (24 percent).
- रुमेटोलॉजिस्ट (24 प्रतिशत)।

Reference: *https://www.advisory.com/daily-briefing/2017/01/13/burnt-out-*

संदर्भ: https://www.advisory.com/daily-briefing/2017/01/13/burnt-out-*doctors*

डॉक्टरों

Further Reading

अग्रिम पठन

- Pandey Suresh K, Sharma Vidushi. A Hippocratic Odyssey Lessons from
- पांडे सुरेश के, शर्मा विदुषी। एक हिप्पोक्रेटिक ओडिसी: सबक

a Doctor Couple on Life in Medicine, Challenges and Doctorpreneurship. Bloomsbury, India 2020.

एक डॉक्टर दंपत्ति का चिकित्सा क्षेत्र में जीवन, चुनौतियाँ और डॉक्टरप्रेन्योरशिप पर विचार-विमर्श। ब्लूम्सबरी, भारत, 2020।

- Pandey Suresh K. Secrets of Successful Doctor : The Complete Guide to
- पांडे सुरेश के. सफल डॉक्टर के रहस्य: संपूर्ण मार्गदर्शिका

a Fulfilling Medical Career, Maple Press, July 2019.

एक संतुष्टिदायक चिकित्सा कैरियर, मेपल प्रेस, जुलाई 2019।

• Steele, D. (2012). The million dollar private practice: Using your

• स्टील, डी. (2012). द मिलियन डॉलर प्राइवेट प्रैक्टिस: यूजिंग योर

expertise to build a business that makes a difference. John Wiley Sons.

एक ऐसा व्यवसाय स्थापित करने की विशेषज्ञता जो बदलाव ला सके। जॉन वाइली संस।

• Walfish, S. E. (2010). Earning a living outside of managed mental health

• वालफिश, एस.ई. (2010). प्रबंधित मानसिक स्वास्थ्य के बाहर जीविका कमाना

care: 50 ways to expand your practice. American Psychological Association.

देखभाल: अपने अभ्यास को बढ़ाने के 50 तरीके। अमेरिकन साइकोलॉजिकल एसोसिएशन।

• Franz, D. A. (2011). The private practice field guide: How to build your

• फ्रांज़, डी. ए. (2011). निजी प्रैक्टिस क्षेत्र मार्गदर्शिका: अपना व्यवसाय कैसे बनाएं

authentic and successful counseling practice. CreateSpace Independent Publishing Platform.

प्रामाणिक और सफल परामर्श पद्धति। क्रिएटस्पेस इंडिपेंडेंट पब्लिशिंग प्लेटफॉर्म।

• Hartsell, T. L. and Bernstein B. E. (2013) The portable lawyer for mental

• हार्टसेल, टी. एल. और बर्नस्टीन बी. ई. (2013) मानसिक स्वास्थ्य के लिए पोर्टेबल वकील

health professionals: an a-z guide to protecting your clients, your practice, and yourself. Wiley; 3 Edition.

स्वास्थ्य पेशेवरों के लिए: अपने ग्राहकों, अपने व्यवसाय और स्वयं की सुरक्षा के लिए एक संपूर्ण मार्गदर्शिका। विली; तीसरा संस्करण।

• Truffo, C. (2007). Be a wealthy therapist: finally, you can make a living

- टूफो, सी. (2007). एक धनी चिकित्सक बनें: अंततः, आप इससे जीविका कमा सकते हैं

making a difference. BookBaby.

बदलाव ला रहे हैं। बुकबेबी।

- Daigrepont, J. P. and Mink, L. (2003). Starting a Medical Practice: The
- डाइग्रेपोंट, जे. पी. और मिंक, एल. (2003). एक मेडिकल प्रैक्टिस शुरू करना:

Physician's Handbook for Successful Practice Start-Up. American Medical Association Press.

सफल प्रैक्टिस शुरू करने के लिए चिकित्सक की हैंडबुक। अमेरिकन मेडिकल एसोसिएशन प्रेस।

- Schoor, R. A. (2013). Suddenly solo enhanced: 12 steps to achieving your
- शूर, आर. ए. (2013). अचानक एकल प्रदर्शन में सुधार: अपने एकल प्रदर्शन को प्राप्त करने के 12 चरण

own totally independent health care practice. CreateSpace Independent Publishing Platform; 1 edition.

पूरी तरह से स्वतंत्र स्वास्थ्य सेवा केंद्र। क्रिएटस्पेस इंडिपेंडेंट पब्लिशिंग प्लेटफॉर्म; पहला संस्करण।

- Bernard, R. (2015). How to be a rock star doctor: the complete guide to
- बर्नार्ड, आर. (2015). रॉक स्टार डॉक्टर कैसे बनें: संपूर्ण मार्गदर्शिका

taking back control of your life and your profession.

अपने जीवन और अपने पेशे पर दोबारा नियंत्रण हासिल करना।

- Harbin, T. (2012). The Business side of medicine: what medical schools
- हार्बिन, टी. (2012). चिकित्सा का व्यावसायिक पक्ष: मेडिकल स्कूल क्या करते हैं

don’t teach you. Mill City Press Inc.

हम आपको नहीं सिखाएंगे। मिल सिटी प्रेस इंक.

• Hacker, S. M. (2010). The medical entrepreneur: pearls, pitfalls and

• हैकर, एस.एम. (2010). चिकित्सा उद्यमी: महत्वपूर्ण बातें, कमियां और

practical business advice for doctors. Nano 2.0 Business Press.

डॉक्टरों के लिए व्यावहारिक व्यावसायिक सलाह। नैनो 2.0 बिजनेस प्रेस।

• Singal, A. and John, D. (2018). eSCAPE: The 4 stages of becoming a

• सिंगल, ए. और जॉन, डी. (2018). एस्केप: एक बनने के 4 चरण

successful entrepreneur. Selby Marketing Associates, Inc.

सफल उद्यमी। सेल्बी मार्केटिंग एसोसिएट्स, इंक.

• Capko, J. (2010). Secrets of the best-run practices. Greenbranch

• कैपको, जे. (2010). सर्वोत्तम संचालन प्रथाओं के रहस्य। ग्रीनब्रांच

Publishing, Second Edition.

प्रकाशन, द्वितीय संस्करण।

• Norris D. J. (2017).The financially intelligent physician: what they didn’t

• नॉरिस डी. जे. (2017). आर्थिक रूप से बुद्धिमान चिकित्सक: उन्होंने क्या नहीं किया

teach you in medical school. Author Academy Elite.

मैं आपको मेडिकल स्कूल में पढ़ाऊंगा। ऑथर एकेडमी एलीट।

• Morgan, L. and Capko, J. (2017). People, Technology, Profit: Practical

• मॉर्गन, एल. और कैप्को, जे. (2017). लोग, प्रौद्योगिकी, लाभ: व्यावहारिक

Ideas for a Happier, Healthier Practice Business: The Management Rx Collection. Management Rx; 1st Print Edition.

खुशहाल और स्वस्थ प्रैक्टिस व्यवसाय के लिए विचार: मैनेजमेंट आरएक्स संग्रह। मैनेजमेंट आरएक्स; पहला मुद्रित संस्करण।

- Dahle, J. M. (2014). The white coat investor: A doctor's guide to personal
- डाहले, जे. एम. (2014). द व्हाइट कोट इन्वेस्टर: व्यक्तिगत निवेश के लिए एक डॉक्टर की मार्गदर्शिका

finance and investing.White Coat Investor LLC.

वित्त और निवेश। व्हाइट कोट इन्वेस्टर एलएलसी।

- Fitch, S. (2014). Remedy for burnout: 7 prescriptions doctors use to find
- फिच, एस. (2014). बर्नआउट का उपाय: 7 नुस्खे जो डॉक्टर इसका पता लगाने के लिए इस्तेमाल करते हैं

meaning in medicine. Hillcrest Publishing Group.

चिकित्सा में अर्थ। हिलक्रेस्ट पब्लिशिंग ग्रुप।

- Blanchard, K., and Johnson, S. (2015). The new one minute manager.
- ब्लैंचर्ड, के., और जॉनसन, एस. (2015). नया एक मिनट प्रबंधक।

Manjul Publishing.

Manjul Publishing.

- Spencer, J. (1998). Who moved my cheese? An amazing way to deal with
- स्पेंसर, जे. (1998). हू मूव्ड माई चीज़? इससे निपटने का एक अद्भुत तरीका

change in your work and in your life. G. P. Putnam's Sons.

आपके काम और आपके जीवन में बदलाव। जी. पी. पुटनाम संस।

- Belker, L. B., McCormick, J., and Topchik, G. S. (2012). The first-time
- बेलकर, एल. बी., मैककॉर्मिक, जे., और टॉपचिक, जी. एस. (2012). पहली बार

manager. AMACOM Div American Mgmt Assn.

प्रबंधक. एएमएकॉम डिविजन अमेरिकन मैनेजमेंट एसोसिएशन।

- Blanchard, K., Lacinak, T., Tompkins, C., and Ballard, J. (2003). Whale
- ब्लैंचर्ड, के., लैसिनक, टी., टॉमपकिंस, सी., और बैलार्ड, जे. (2003). व्हेल

done! The power of positive relationships. Simon and Schuster.

हो गया! सकारात्मक रिश्तों की शक्ति। साइमन एंड शूस्टर।

- Topol, E. J. (2015). The patient will see you now: the future of medicine
- टोपोल, ई. जे. (2015). रोगी अब आपसे मिलेंगे: चिकित्सा का भविष्य

is in your hands (Vol. 2015364). New York: Basic Books.

आपके हाथों में है (खंड 2015364)। न्यूयॉर्क: बेसिक बुक्स।

- Shipley, M. D., (2014). In search of good medicine: hospital marketing
- शिपली, एम.डी., (2014). अच्छी दवा की तलाश में: अस्पताल विपणन

strategies to engage healthcare consumers. Black Box Press.

स्वास्थ्य सेवा उपभोक्ताओं को शामिल करने की रणनीतियाँ। ब्लैक बॉक्स प्रेस।

- Jonikas, D. (2017). Startup evolution curve: From idea to profitable and
- जोनिकस, डी. (2017). स्टार्टअप विकास वक्र: विचार से लाभदायक और

scalable business: Startup marketing manual.

स्केलेबल बिजनेस: स्टार्टअप मार्केटिंग मैनुअल।

- Grodzki, L. (2015). Building your ideal private practice: A guide for
- ग्रोड्ज़की, एल. (2015). अपना आदर्श निजी व्यवसाय स्थापित करना: एक मार्गदर्शिका

therapists and other healing professionals. WW Norton Company.

चिकित्सक और अन्य उपचार पेशेवर। डब्ल्यूडब्ल्यू नॉर्टन कंपनी।

- Engel, M., (2006). The other end of the stethoscope - 33 insights for
- एंगेल, एम., (2006). स्टेथोस्कोप का दूसरा सिरा - 33 अंतर्दृष्टियाँ

excellent patient care. Phillips Press.

उत्कृष्ट रोगी देखभाल। फिलिप्स प्रेस।

- Gawande, A. (2014). Being mortal: medicine and what matters in the end.
- गावंडे, ए. (2014). नश्वर होना: चिकित्सा और अंत में क्या मायने रखता है।

Metropolitan Books.

मेट्रोपॉलिटन बुक्स।

- Suchman, A. L., Sluyter, D. J., Williamson, P. R. (Eds.). (2011).
- सुचमैन, ए.एल., स्लुइटर, डी.जे., विलियमसन, पी.आर. (सं.). (2011).

Leading change in healthcare: transforming organizations using complexity, positive psychology and relationship-centered care. Radcliffe Publishing.

स्वास्थ्य सेवा में अग्रणी परिवर्तन: जटिलता, सकारात्मक मनोविज्ञान और संबंध-केंद्रित देखभाल का उपयोग करके संगठनों का रूपांतरण। रेडक्लिफ पब्लिशिंग।

- Brown, S. E., Tyler, L. (2013). Guide to Medical Billing. Pearson.
- ब्राउन, एस.ई., टायलर, एल. (2013). मेडिकल बिलिंग के लिए गाइड। पियर्सन।
- Waxman, K. T. (Ed.). (2017). Financial and business management for the
- वैक्समैन, के. टी. (संपादक). (2017). वित्तीय और व्यावसायिक प्रबंधन

doctor of nursing practice. Springer Publishing Company.

नर्सिंग प्रैक्टिस में डॉक्टरेट। स्प्रिंगर पब्लिशिंग कंपनी।

- Barnas, K. (2014). Beyond heroes: a lean management system for

• बार्नास, के. (2014). नायकों से परे: एक लीन प्रबंधन प्रणाली

healthcare. ThedaCare Center for Healthcare Value.

स्वास्थ्य सेवाएँ। थेडाकेयर सेंटर फॉर हेल्थकेयर वैल्यू।

• Kalanithi, P. (2016). When breath becomes air. Random House.

• कलानिथी, पी. (2016). जब सांस हवा बन जाती है। रैंडम हाउस।

• Engel, M., (2010).I'm Here - Compassionate Communication in Patient

• एंगेल, एम., (2010). मैं यहाँ हूँ - रोगी में करुणामय संचार

Care.Ella Press.

केयर.एला प्रेस.

• Hadler, N. M. (2016). By the bedside of the patient: lessons for the

• हैडलर, एन. एम. (2016). रोगी के बिस्तर के पास: सबक

twenty-first-century physician. UNC Press Books.

इक्कीसवीं सदी के चिकित्सक। यूएनसी प्रेस बुक्स।

Video Resources

वीडियो संसाधन

Changing Face of Medical Practice How to Respond to

चिकित्सा पद्धति का बदलता स्वरूप: इससे कैसे निपटा जाए

These Changes:

ये बदलाव:

https://www.youtube.com/watch?v=cKrTTjJGvK4

https://www.youtube.com/watch?v=cKrTTjJGvK4

Social Media and Medical Tourism—The World at Your Fingertips:

सोशल मीडिया और मेडिकल टूरिज्म—दुनिया आपकी उंगलियों पर:

https://www.youtube.com/watch?v=SO233GCcLZk

https://www.youtube.com/watch?v=SO233GCCLZk

Aggression and Violence Against Doctors: How to Address Confronting Situations:

डॉक्टरों के खिलाफ आक्रामकता और हिंसा: ऐसी स्थितियों का सामना कैसे करें:

https://www.youtube.com/watch?v=s7MnbqHMZXE

https://www.youtube.com/watch?v=s7MnbqHMZXE

Career Choice for Young Doctors Today:

आज के युवा डॉक्टरों के लिए करियर विकल्प:

https://www.youtube.com/watch?v=U8yinKmTSZM

https://www.youtube.com/watch?v=U8yinKmTSZM

Overseas Medical Training:

विदेश में चिकित्सा प्रशिक्षण:

https://www.youtube.com/watch?v=5CCo2CWpwIU

https://www.youtube.com/watch?v=5CCo2CWpwIU

How to Start New Medical Practice:

नया मेडिकल प्रैक्टिस कैसे शुरू करें:

https://www.youtube.com/watch?v=sj_JcNrKF6g

https://www.youtube.com/watch?v=sj_JcNrKF6g

Dawn and Dusk in the Life of Doctor:

डॉक्टर के जीवन में भोर और सूर्यास्त:

https://www.youtube.com/watch?v=euqT7io6jr4

https://www.youtube.com/watch?v=euqT7io6jr4

Praise from the Global Medical Pioneers

वैश्विक चिकित्सा क्षेत्र के अग्रणी विशेषज्ञों से प्रशंसा

Dr. Lucio Buratto, Italy

डॉ. लुसियो बुराटो, इटली

'Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?' provides insight into the complexities faced by the medical professionals at various stages of medical career. This book is a timely contribution to enlighten medical students, practicing doctors and medical professionals about the changing trends in medical practice and how to respond to them. I congratulate Dr. Suresh K. Pandey on this excellent treatise that will be helpful for young doctors to start the medical practice and to strengthen doctor-patient trust.

'डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें?' पुस्तक चिकित्सा पेशेवरों को उनके करियर के विभिन्न चरणों में आने वाली जटिलताओं की जानकारी प्रदान करती है। यह पुस्तक चिकित्सा छात्रों, कार्यरत डॉक्टरों और अन्य चिकित्सा पेशेवरों को चिकित्सा क्षेत्र में बदलते रुझानों और उनसे निपटने के तरीकों के बारे में जागरूक करने के लिए एक महत्वपूर्ण योगदान है। मैं डॉ. सुरेश के. पांडे को इस उत्कृष्ट कृति के लिए बधाई देता

हूं, जो युवा डॉक्टरों को चिकित्सा अभ्यास शुरू करने और डॉक्टर-मरीज के बीच विश्वास को मजबूत करने में सहायक होगी।

Dr. Vikram Shah, Director, Shalby Multispeciality Hospital, Ahmedabad,

डॉ. विक्रम शाह, निदेशक, शाल्बी मल्टीस्पेशलिटी हॉस्पिटल, अहमदाबाद

India

भारत

I congratulate Dr. Suresh K Pandey for bringing out this excellent book 'Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?.' This book addresses the step by step journey of a doctor to become a doctorpreneur. An excellent book for doctors and medical professionals.

मैं डॉ. सुरेश के. पांडे को उनकी उत्कृष्ट पुस्तक 'डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें?' के लिए बधाई देता हूँ। यह पुस्तक एक डॉक्टर के उद्यमी बनने की चरण-दर-चरण यात्रा का वर्णन करती है। डॉक्टरों और चिकित्सा पेशेवरों के लिए यह एक बेहतरीन पुस्तक है।

Padma Shri Prof. (Dr.) Mahipal Singh Sachdev, Director,

Padma Shri Prof. (Dr.) Mahipal Singh Sachdev, Director,

Centre for Sight, New Delhi, India

दृष्टि केंद्र, नई दिल्ली, भारत

In today's scenario, medical education and medical practice are in a state of flux and rapid churning due to regulatory upheaval, raised expectations and evolving educational modalities. It is equally perturbing for the seasoned medical practitioner to adapt to the changing scenario as it is for the young medicos taking their first baby steps in the profession. *'Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?'* is an excellent treatise written by Dr. Suresh K. Pandey, which admirably fills the gap in our formal medical education and encourages the medical professional to apply his/her knowledge, skill sets and ethos in his/her daily practice for universal benefit. A must-read for anyone connected to the health care domain.

आज के समय में, नियामक उथल-पुथल, बढ़ती अपेक्षाओं और विकसित होती शिक्षण पद्धतियों के कारण चिकित्सा शिक्षा और चिकित्सा अभ्यास में तीव्र परिवर्तन हो रहे हैं। अनुभवी चिकित्सकों के लिए भी बदलते परिदृश्य के अनुरूप ढलना उतना ही चुनौतीपूर्ण है जितना कि इस पेशे में नए कदम रखने वाले युवा चिकित्सकों के लिए। डॉ. सुरेश के. पांडे द्वारा लिखित 'डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें?' एक उत्कृष्ट कृति है, जो हमारी औपचारिक चिकित्सा शिक्षा में मौजूद कमियों को बखूबी पूरा

करती है और चिकित्सा पेशेवरों को अपने ज्ञान, कौशल और नैतिक मूल्यों को दैनिक अभ्यास में सार्वभौमिक लाभ के लिए लागू करने के लिए प्रोत्साहित करती है। स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र से जुड़े हर व्यक्ति के लिए यह पुस्तक अवश्य पढ़नी चाहिए।

Padma Shri Prof. (Dr.) Jagat Ram, Director, PGIMER, Chandigarh, India

पद्म श्री प्रो. (डॉ.) जगत राम, निदेशक, पीजीआईएमईआर, चंडीगढ़, भारत

My congratulations to Dr. Suresh K Pandey for bringing out this excellent book *'Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?'* This book addresses step by step journey of a doctor to become a doctorpreneur. I am sure the book will be immensely useful for medical professionals.

डॉ. सुरेश के. पांडे को उनकी उत्कृष्ट पुस्तक 'डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें?' के लिए हार्दिक बधाई। यह पुस्तक एक डॉक्टर के उद्यमी बनने की चरण-दर-चरण यात्रा का वर्णन करती है। मुझे पूरा विश्वास है कि यह पुस्तक चिकित्सा जगत के लोगों के लिए अत्यंत उपयोगी सिद्ध होगी।

Prof. Dr. Thomas Neuhann, Munich, Germany

प्रो. डॉ. थॉमस न्यूहान, म्यूनिख, जर्मनी

Being a competent and skilled medical professional is not an easy task. The journey of medical students to successful doctors takes years of hard work, sleep-deprived nights, dedication and compassionate care. *'Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?'* is a timely written excellent treatise written by,

एक सक्षम और कुशल चिकित्सा पेशेवर बनना आसान काम नहीं है। मेडिकल छात्रों से सफल डॉक्टर बनने तक के सफर में वर्षों की कड़ी मेहनत, नींद की कमी से जूझती रातें, समर्पण और करुणापूर्ण देखभाल शामिल होती है। 'डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें?' एक सामयिक और उत्कृष्ट कृति है जिसे लेखक ने लिखा है।

Dr. Suresh K. Pandey. This book explores and addresses most of the very important issues related to medical students, young doctors, and medical professionals. Carefully reading and evaluating these valuable experiences and advises for their own situation can spare young physicians some cumbersome - even painful - own experiences on their way to a successful own practice.

डॉ. सुरेश के. पांडे द्वारा लिखित यह पुस्तक चिकित्सा छात्रों, युवा चिकित्सकों और चिकित्सा पेशेवरों से संबंधित अधिकांश महत्वपूर्ण मुद्दों का विश्लेषण और समाधान प्रस्तुत करती है। इन बहुमूल्य अनुभवों और सलाहों को ध्यानपूर्वक पढ़कर और उनका मूल्यांकन करके युवा चिकित्सक अपने सफल चिकित्सा अभ्यास की राह में आने वाली कुछ कठिन – यहाँ तक कि कष्टदायक – चुनौतियों से बच सकते हैं।

Dr. Amar Agarwal, Director, Dr. Agarwal Group of

डॉ. अमर अग्रवाल, निदेशक, डॉ. अग्रवाल ग्रुप ऑफ

Eye Hospitals Chennai, India

चेन्नई, भारत में नेत्र अस्पताल

'Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?' is one of the best book for young doctors. This book reveals toolkit to become a successful medical entrepreneur. I am sure the book will be immensely useful for medical professionals. Dr. Suresh K Pandey deserves congratulations for bringing out this excellent book.

'एंटरप्रेन्योरशिप फॉर डॉक्टर्स: हाउ टू बिल्ड योर ओन सक्सेसफुल मेडिकल प्रैक्टिस?' युवा डॉक्टरों के लिए सर्वश्रेष्ठ पुस्तकों में से एक है। यह पुस्तक सफल चिकित्सा उद्यमी बनने के लिए आवश्यक उपकरण प्रदान करती है। मुझे पूरा विश्वास है कि यह पुस्तक चिकित्सा जगत

के लिए अत्यंत उपयोगी साबित होगी। डॉ. सुरेश के. पांडे इस उत्कृष्ट पुस्तक के प्रकाशन के लिए बधाई के पात्र हैं।

Mr. Richard B. Packard, MD, DO, FRCS, FRCOphth, FEBOS-CR, UK

श्री रिचर्ड बी. पैकर्ड, एमडी, डीओ, एफआरसीएस, एफआरसीओफ्थ, एफईबीओएस-सीआर, यूके

Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?' has been written by Dr. Suresh K Pandey to motivate medical students, doctors-in-training, and young doctors to do well when they enter private practice. The author has shared valuable practical tips including setting up a practice, leadership roles within the practice and maintaining a work-life balance. I am sure this book will be very helpful for young doctors. I only wish that it had been available to me when I started in private practice 40 years ago.

डॉ. सुरेश के. पांडे द्वारा लिखित 'डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें?' पुस्तक चिकित्सा छात्रों, प्रशिक्षणार्थियों और युवा डॉक्टरों को निजी प्रैक्टिस में सफल होने के लिए प्रेरित करती है। लेखक ने प्रैक्टिस स्थापित करने, प्रैक्टिस में नेतृत्व की भूमिका निभाने और कार्य-जीवन संतुलन बनाए रखने सहित कई उपयोगी व्यावहारिक सुझाव साझा किए हैं। मुझे पूरा विश्वास है कि यह पुस्तक युवा डॉक्टरों के लिए

बहुत सहायक होगी। काश, यह पुस्तक मुझे 40 साल पहले निजी प्रैक्टिस शुरू करते समय उपलब्ध होती।

Dr Geoffrey Craig Tabin, Co-Director of the Himalayan Cataract Project,

डॉ. जेफ्री क्रेग टैबिन, हिमालयन कैटरेक्ट प्रोजेक्ट के सह-निदेशक,

Stanford, University, Stanford, California, USA

स्टैनफोर्ड, विश्वविद्यालय, स्टैनफोर्ड, कैलिफोर्निया, संयुक्त राज्य अमेरिका

Entrepreneurship for Doctors: How to Build Your Own Successful Medical Practice?' is one of the most timely book written by Dr. Suresh K. Pandey. Dr. Pandey shared several pearls of wisdom for entrepreneurship in medicine and tips manage the medical practice during the COVID-19 challenging time.

डॉ. सुरेश के. पांडे द्वारा लिखित 'डॉक्टरों के लिए उद्यमिता: अपना सफल चिकित्सा अभ्यास कैसे स्थापित करें?' एक बेहद प्रासंगिक पुस्तक है। डॉ. पांडे ने चिकित्सा क्षेत्र में उद्यमिता के लिए कई ज्ञानवर्धक सुझाव और कोविड-19 के चुनौतीपूर्ण समय में चिकित्सा अभ्यास को सुचारू रूप से चलाने के लिए उपयोगी युक्तियाँ साझा की हैं।

About the Author

लेखक के बारे में

Dr. Suresh K. Pandey

डॉ. सुरेश के. पांडे

Date of Birth : August, 1968

जन्म तिथि: अगस्त, 1968

Place of Birth : Kota, Rajasthan, India

जन्म स्थान: कोटा, राजस्थान, भारत

Phone : +91 9351412449

फ़ोन: +91 9351412449

Email: suresh.pandey@gmail.com

ईमेल: suresh.pandey@gmail.com

Website : www.suvieyehospital.com,www.drsureshpandey.com

वेबसाइट: www.suvieyehospital.com, www.drsureshpandey.com

Facebook: https://www.facebook.com/suresh.pandey.71

फेसबुक: https://www.facebook.com/suresh.pandey.71

Twitter : https://twitter.com/drsureshpandey?lang=en

ट्विटर: https://twitter.com/drsureshpandey?lang=en

YouTube : https://www.youtube.com/user/Drsureshkpandey/

यूट्यूब: https://www.youtube.com/user/Drsureshkpandey/

http://secretsofsuccessfuldoctors.com

http://secretsofsuccessfuldoctors.com

Dr. Suresh K. Pandey is an author, world-renowned eye surgeon and Director of the SuVi Eye Hospital Lasik Laser Centre, Kota, Rajasthan, India. He is a member of the prestigious International Intraocular Implant Club (IIIC). He was the past vice president of the Indian Medical Association (IMA) Kota and the past president of the Kota Division Ophthalmological Society (KDOS), Kota. Dr. Pandey completed his ophthalmology residency from the prestigious

Post Graduate Institute of Medical Education Research (PGIMER), Chandigarh and pursued an anterior segment fellowship in USA and Australia. He has also performed Live Surgeries at various national and international conferences and has received several awards including Achievement Award (American Academy of Ophthalmology), Best-of-Show Video Award, Best Poster Award, Best-Paper-of-the-Session Award, etc. at the American Academy of Ophthalmology (AAO), American Society of Cataract and Refractive Surgery (ASCRS), Asia Pacific Association of Cataract and Refractive Surgeons (APACRS), European Society of Cataract and Refractive Surgeons (ESCRS) International Conferences and was awarded a Gold Medal by Indian Intraocular Implant and Refractive Surgery Society. His two books-'Secrets of Successful Doctors: A Complete Guide Fulfilling Medical Career', and 'A Hippocratic Odyssey: Lessons from a Doctor Couple on Life in Medicine, Challenges, and Doctor preneurship' are continued to be popular among medical professionals. Dr. Pandey can be reached at suresh.pandey@gmail.com

डॉ. सुरेश के. पांडे एक लेखक, विश्वप्रसिद्ध नेत्र शल्यचिकित्सक और राजस्थान राज्य के कोटा स्थित सुवी नेत्र अस्पताल के लेसिक लेजर केंद्र के निदेशक हैं। वे प्रतिष्ठित इंटरनेशनल इंट्राओकुलर इम्प्लांट क्लब (IIIC) के सदस्य हैं। वे इंडियन मेडिकल एसोसिएशन (IMA) कोटा के पूर्व उपाध्यक्ष और कोटा डिवीजन ऑप्थैल्मोलॉजिकल सोसाइटी (KDOS), कोटा के पूर्व अध्यक्ष रह चुके हैं। डॉ. पांडे ने चंडीगढ़ के प्रतिष्ठित पोस्ट ग्रेजुएट इंस्टीट्यूट ऑफ मेडिकल एजुकेशन रिसर्च (PGIMER) से नेत्र रोग में रेजीडेंसी पूरी की और अमेरिका और ऑस्ट्रेलिया में नेत्र शल्य चिकित्सा में फेलोशिप प्राप्त की। उन्होंने विभिन्न राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों में लाइव सर्जरी भी की हैं और उन्हें कई पुरस्कार प्राप्त हुए हैं, जिनमें अमेरिकन एकेडमी ऑफ ऑप्थैल्मोलॉजी (AAO), अमेरिकन सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी (ASCRS), एशिया पैसिफिक एसोसिएशन ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव

सर्जन्स (APACRS), यूरोपियन सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जन्स (ESCRS) के अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों में अचीवमेंट अवार्ड, बेस्ट-ऑफ-शो वीडियो अवार्ड, बेस्ट पोस्टर अवार्ड, बेस्ट-पेपर-ऑफ-द-सेशन अवार्ड आदि शामिल हैं। उन्हें इंडियन इंट्राओकुलर इम्प्लांट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी सोसाइटी द्वारा स्वर्ण पदक से सम्मानित किया गया है। उनकी दो पुस्तकें - 'सफल डॉक्टरों के रहस्य: एक संपूर्ण चिकित्सा करियर की मार्गदर्शिका' और 'एक हिप्पोक्रेटिक ओडिसी: एक डॉक्टर दंपत्ति के चिकित्सा जीवन, चुनौतियों और डॉक्टर उद्यमिता पर सबक' चिकित्सा जगत में आज भी लोकप्रिय हैं। डॉ. पांडे से suresh.pandey@gmail.com पर संपर्क किया जा सकता है।

Photo Gallery

फोटो गैलरी

Figure-1:- Figure-1:- Freedom-fighter and renowned eye surgeon Dr. Kamta Prasad Pandey (grandfather of Dr. Suresh K. Pandey)

चित्र-1:- स्वतंत्रता सेनानी और प्रसिद्ध नेत्र शल्य चिकित्सक डॉ. कामता प्रसाद पांडे (डॉ. सुरेश के. पांडे के दादा)

with Dr. P.D. Giridhar (chief eye surgeon) and other eye surgeons at Kishan Lal Jalan Eye Hospital, Bhiwani (Haryana, India), 1937.

with Dr. P.D. Giridhar (chief eye surgeon) and other eye surgeons at Kishan Lal Jalan Eye Hospital, Bhiwani (Haryana, India), 1937.

Figure-2:- Dr. Vidushi Sharma receiving her MD

चित्र-2:- डॉ. विदुषी शर्मा को एमडी की उपाधि प्राप्त हुई

(Ophthalmology) degree by the then health minister during the

तत्कालीन स्वास्थ्य मंत्री द्वारा नेत्र विज्ञान की डिग्री प्रदान की गई थी।

convocation held at AIIMS, New Delhi Campus.

नई दिल्ली स्थित एम्स परिसर में दीक्षांत समारोह आयोजित किया गया।

Figure-3:-Figure-3:- Dr. Suresh K. Pandey receiving an award at

चित्र-3:- डॉ. सुरेश के. पांडे को पुरस्कार प्राप्त करते हुए

the European Society of Cataract and Refractive Surgery (ESCRS)

यूरोपीय सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी (ईएससीआरएस)

Conference at Vienna, Austria.

ऑस्ट्रिया के वियना में सम्मेलन।

Figure-4:- Dr. Suresh K. Pandey receiving an award at the

चित्र-4:- डॉ. सुरेश के. पांडे को पुरस्कार प्राप्त करते हुए

American Society of Cataract and Refractive Surgery (ASCRS)

अमेरिकन सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी (एएससीआरएस)

Conference at San Diego, USA.

अमेरिका के सैन डिएगो में सम्मेलन।

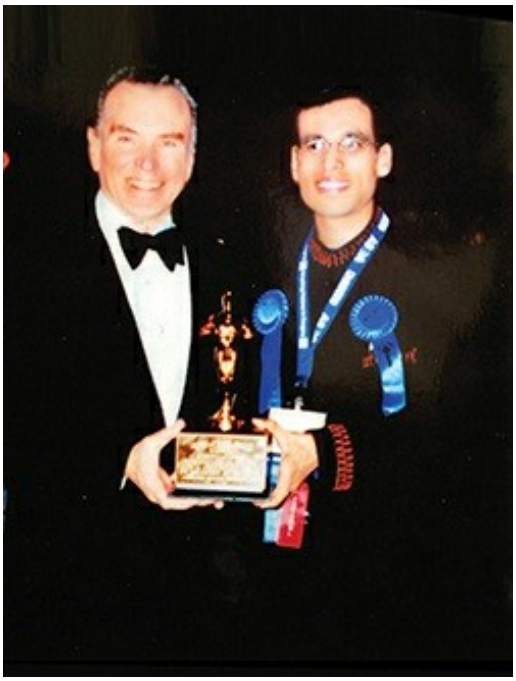


Figure-5:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the Best Video Award

चित्र-5:- डॉ. सुरेश के. पांडे को सर्वश्रेष्ठ वीडियो पुरस्कार प्राप्त करते हुए

at the American Society of Cataract and Refractive Surgery

अमेरिकन सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी में

(ASCRS) Conference at Boston, USA.

अमेरिका के बोस्टन में आयोजित (एएससीआरएस) सम्मेलन।

Figure-6:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the Video Award

चित्र-6:- डॉ. सुरेश के. पांडे को वीडियो पुरस्कार प्राप्त करते हुए

during the American Society of Cataract and Refractive Surgery

अमेरिकन सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी के दौरान

(ASCRS) Conference at San Francisco, USA.

अमेरिका के सैन फ्रांसिस्को में आयोजित (एएससीआरएस) सम्मेलन।

Figure-7:- Dr. Suresh K. Pandey and co-authors receiving the

चित्र-7:- डॉ. सुरेश के. पांडे और सह-लेखक पुरस्कार प्राप्त करते हुए

Best of Show Video Award at the Annual Conference of the

वार्षिक सम्मेलन में सर्वश्रेष्ठ वीडियो पुरस्कार

American Academy of Ophthalmology at Chicago, USA.

अमेरिका के शिकागो स्थित अमेरिकन एकेडमी ऑफ ऑप्थैल्मोलॉजी।

Figure-8:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the Best Poster Award

चित्र-8:- डॉ. सुरेश के. पांडे को सर्वश्रेष्ठ पोस्टर पुरस्कार प्राप्त करते हुए

during the American Society of Cataract and Refractive Surgery

अमेरिकन सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी के दौरान

(ASCRS) Conference at Boston, USA.

अमेरिका के बोस्टन में आयोजित (एएससीआरएस) सम्मेलन।

Figure-9:- Dr. Suresh K. Pandey, Prof. David J. Apple and Dr.

चित्र-9:- डॉ. सुरेश के. पांडे, प्रो. डेविड जे. एप्पल और डॉ.

Liliana Werner after receiving the Video Award during the

वीडियो पुरस्कार प्राप्त करने के बाद लिलियाना वर्नर

European Society of Cataract and Refractive Surgery (ESCRS)

यूरोपीय सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव सर्जरी (ईएससीआरएस)

Conference at Amsterdam, The Netherlands.

नीदरलैंड के एम्स्टर्डम में सम्मेलन।

Figure-10:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the Video Award

चित्र-10:- डॉ. सुरेश के. पांडे को वीडियो पुरस्कार प्राप्त करते हुए

during the Asia Pacific Association of Cataract and Refractive

एशिया प्रशांत मोतियाबिंद और अपवर्तक रोग संघ के दौरान

Surgeons (APACRS) Conference at Shanghai, China.

चीन के शंघाई में सर्जनों (APACRS) का सम्मेलन।

Figure-11:- Dr. Suresh K. Pandey and co-authors receiving the

चित्र-11:- डॉ. सुरेश के. पांडे और सह-लेखक पुरस्कार प्राप्त करते हुए

Best of Show Award at the Annual Conference of the American

अमेरिकन वार्षिक सम्मेलन में सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन पुरस्कार

Academy of Ophthalmology at New Orleans, USA.

अमेरिका के न्यू ऑरलियन्स स्थित नेत्र विज्ञान अकादमी।

Figure-12:- Dr. Vidushi Sharma and Dr. Suresh K. Pandey

Figure-12:- Dr. Vidushi Sharma and Dr. Suresh K. Pandey

receiving the Gold Medal during the Intraocular Implant and

इंट्राओकुलर इम्प्लांट के दौरान स्वर्ण पदक प्राप्त करना और

Refractive Society, India (IIRSI) Conference held at Chennai,

चेन्नई में रिफ्रैक्टिव सोसाइटी, इंडिया (IIRSI) का सम्मेलन आयोजित हुआ।

India.

भारत।

Figure-13:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the Gold Medal from

चित्र-13:- डॉ. सुरेश के. पांडे स्वर्ण पदक प्राप्त करते हुए

the Governor and Health Minister of Tamil Nadu during the

तमिलनाडु के राज्यपाल और स्वास्थ्य मंत्री के दौरान

Intraocular Implant and Refractive Society, India (IIRSI)

इंट्राओकुलर इम्प्लांट एंड रिफ्रैक्टिव सोसाइटी, इंडिया (IIRSI)

Conference at Chennai, India.

भारत के चेन्नई में आयोजित सम्मेलन।

Figure-14:- Release of video atlas 'State-of-Art in Eye Surgery'

चित्र-14:- वीडियो एटलस 'नेत्र शल्य चिकित्सा में अत्याधुनिक स्थिति' का विमोचन

written by Dr. Vidushi Sharma and Dr. Suresh K. Pandey during

डॉ. विदुषी शर्मा और डॉ. सुरेश के. पांडे द्वारा लिखित।

the Intraocular Implant and Refractive Society, India (IIRSI)

इंट्राओकुलर इम्प्लांट एंड रिफ्रैक्टिव सोसाइटी, इंडिया (IIRSI)

Conference, Chennai, India.

सम्मेलन, चेन्नई, भारत।

Figure-15:- Dr. Suresh K. Pandey performing live cataract

चित्र-15:- डॉ. सुरेश के. पांडे द्वारा लाइव मोतियाबिंद ऑपरेशन करते हुए

surgery at the Video Cataracta International Ophthalmology

वीडियो कैटरैक्टा इंटरनेशनल ऑप्थाल्मोलॉजी में सर्जरी

Conference held at Milan, Italy.

यह सम्मेलन इटली के मिलान शहर में आयोजित किया गया।

Figure-16:- Dr. Suresh K. Pandey receiving an award during the

चित्र-16:- डॉ. सुरेश के. पांडे को पुरस्कार प्राप्त करते हुए

South Asian Association for Regional Cooperation (SAARC)

दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय सहयोग संघ (सार्क)

Conference held at Karachi, Pakistan.

यह सम्मेलन पाकिस्तान के कराची में आयोजित किया गया।

Figure-17:- Dr. Vidushi Sharma and Dr. Suresh K. Pandey were

Figure-17:- Dr. Vidushi Sharma and Dr. Suresh K. Pandey were

awarded for their remarkable work to eliminate blindness by

अंधापन उन्मूलन के लिए उनके उल्लेखनीय कार्य के लिए सम्मानित किया गया

Rajasthan Home Minister and District Collector, Kota, India.

राजस्थान के गृह मंत्री और जिला कलेक्टर, कोटा, भारत।

Dainik Bhaskar
Dr Suresh K Pandey was felicitated in the Doctors of Rajasthan Luminaries event held on 22nd of July 2018, by Shri Kali Charan Saraf, Honourable Minister for Health, Government of Rajasthan.

Figure-18:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the 'Health

चित्र-18:- डॉ. सुरेश के. पांडे को 'स्वास्थ्य' पुरस्कार प्राप्त करते हुए

Luminaries Award’ by Health Minister of Rajasthan.

राजस्थान के स्वास्थ्य मंत्री द्वारा 'लुमिनरीज अवार्ड' से सम्मानित किया गया।

Figure-19:- Chief Minister of Rajasthan (Smt. Vasundhra Raje

चित्र-19:- राजस्थान की मुख्यमंत्री (श्रीमती वसुन्धरा राजे)

Scindia) unveiling Dr Vidushi Sharma’s book Meri Kitab Meri

Scindia) unveiling Dr Vidushi Sharma’s book Meri Kitab Meri

Dost at Jaipur.

Dost at Jaipur.

Figure-20:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the Time of India

चित्र-20:- डॉ. सुरेश के. पांडे को टाइम्स ऑफ इंडिया प्राप्त करते हुए

Doctor's Award by the Kota District Collector.

कोटा जिला कलेक्टर द्वारा डॉक्टर का पुरस्कार।

Figure-21:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the Doctor's Day

चित्र-21:- डॉक्टर सुरेश के. पांडे को डॉक्टर दिवस का पुरस्कार प्राप्त करते हुए

Award by Health Minister of Rajasthan (Shri Kali Charan Saraf) at

राजस्थान के स्वास्थ्य मंत्री (श्री काली चरण सराफ) द्वारा पुरस्कार

Jaipur.

Jaipur.

Figure-22:- Dr. Vidushi and Dr. Suresh K. Pandey with Dr. Clair

चित्र-22:- डॉ. विदुषी और डॉ. सुरेश के. पांडे, डॉ. क्लेयर के साथ

Schmidt (USA) and Dr. Roman Graemiger (Switzerland). Both

श्मिट (अमेरिका) और डॉ. रोमन ग्रैमिगर (स्विट्जरलैंड)। दोनों

doctors visited SuVi Eye Institute Lasik Laser Centre, Kota,

डॉक्टरों ने कोटा स्थित सुवी आई इंस्टीट्यूट लेसिक लेजर सेंटर का दौरा किया।

India, for a two-week observership.

भारत में दो सप्ताह के लिए पर्यवेक्षक के रूप में।

Figure-23:- Dr Vidushi Sharma was nominated as 'Women

चित्र-23:- डॉ. विदुषी शर्मा को 'महिला' के रूप में नामांकित किया गया था

Leaders in Healthcare’ and her professional journey and

'स्वास्थ्य सेवा में अग्रणी' और उनकी पेशेवर यात्रा और

achievements were featured by the renowned magazine Medgate

इन उपलब्धियों को प्रतिष्ठित पत्रिका मेडगेट में प्रमुखता से प्रकाशित किया गया था।

Today.

आज।

Figure-24:- Dr. Suresh K. Pandey was nominated as ‘Legends of

चित्र-24:- डॉ. सुरेश के. पांडे को ‘दिग्गजों’ के रूप में नामित किया गया।

Healthcare’ and his professional journey and achievements were

'स्वास्थ्य सेवा' और उनकी पेशेवर यात्रा और उपलब्धियां

featured by the renowned magazine Medicare Insight.

इसे प्रतिष्ठित पत्रिका मेडिकेयर इनसाइट में दिखाया गया है।

76th Annual Conference of the All India Ophthalmological Society
22nd to 5th Feb, 2018 COIMBATORE
INTERNATIONAL OPHTHALMIC HEROES OF INDIA
AIOC 2018
INTERNATIONAL OPHTHALMIC HEROES OF INDIA
CO-CHAIRPERSON
राजस्थान पत्रिका
सम्मान
डॉ. सुरेश पांडेय को इंटरनेशनल ऑप्थेल्मिक हीरो ऑफ इंडिया अवॉर्ड

Figure-25:- Dr. Suresh K. Pandey receiving the 'AIOS

चित्र-25:- डॉ. सुरेश के. पांडे को 'एआईओएस' पुरस्कार प्राप्त करते हुए

International Heroes of India Award' during the All India

अखिल भारतीय स्तर पर आयोजित 'अंतर्राष्ट्रीय हीरोज ऑफ इंडिया अवार्ड' के दौरान

Ophthalmological Society (AIOS) Conference held at Coimbatore.

कोयंबटूर में नेत्र रोग सोसायटी (एआईओएस) का सम्मेलन आयोजित किया गया।

Figure-26:- Dr. Vidushi Sharma, Ishita Pandey, Dr. Suresh K.

Figure-26:- Dr. Vidushi Sharma, Ishita Pandey, Dr. Suresh K.

Pandey with film actor Shri Shekhar Suman at Mumbai during the

पांडे मुंबई में फिल्म अभिनेता श्री शेखर सुमन के साथ।

program 'Success Stories – Zameen se Falak Tak'. The interview

कार्यक्रम 'सफलता की कहानियां- ज़मीन से फलक तक'. साक्षात्कार

and success story of Dr. Suresh Dr. Vidushi of SuVi Eye

और सुवी आई के डॉ. सुरेश और डॉ. विदुषी की सफलता की कहानी।

Hospital, Kota was was broadcasted on National News Channel

कोटा के अस्पताल की घटना का प्रसारण राष्ट्रीय समाचार चैनल पर किया गया।

Zee Business on March 12, 2017.

ज़ी बिज़नेस, 12 मार्च 2017।

Figure-27:- Dr. Vidushi and Dr. Suresh K. Pandey presenting

Figure-27:- Dr. Vidushi and Dr. Suresh K. Pandey presenting

motivational lecture and interacting with coaching students of

प्रेरक व्याख्यान देना और कोचिंग के छात्रों के साथ बातचीत करना

Kota.

कोटा।

Figure 28. Dr. Suresh K. Pandey with Sir Harold Ridley (inventor

चित्र 28. डॉ. सुरेश के. पांडे सर हेरोल्ड रिडले (आविष्कारक) के साथ।

of the IOL) during the American Society of Cataract and Refractive

अमेरिकन सोसाइटी ऑफ कैटरेक्ट एंड रिफ्रैक्टिव के दौरान आईओएल का

Surgery Conference in Seattle, Washington, USA in 1999.

सन् 1999 में अमेरिका के वाशिंगटन राज्य के सिएटल शहर में आयोजित सर्जरी सम्मेलन।

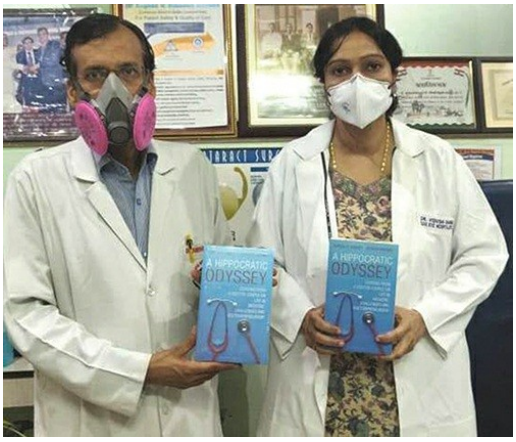


Figure-29:- Dr. Suresh K. Pandey and Dr. Vidushi with their

चित्र-29:- डॉ. सुरेश के. पांडे और डॉ. विदुषी अपने साथ

newly published book: A Hippocratic Odyssey: Lessons from a

हाल ही में प्रकाशित पुस्तक: एक हिप्पोक्रेटिक ओडिसी: एक से सबक

Doctor Couple on Life in Medicine, Challenges and

डॉक्टर दंपत्ति चिकित्सा क्षेत्र में जीवन, चुनौतियों और

Doctorpreneurship. This book became # 1 best seller on Amazon

डॉक्टरप्रेन्योरशिप। यह किताब अमेज़न पर नंबर 1 बेस्टसेलर बन गई।

(Patient and Physician Category).

(रोगी और चिकित्सक श्रेणी)।

Figure-30:- Prof. Amod Gupta (Director, AEC, PGIMER,

चित्र-30:- प्रो. अमोद गुप्ता (निदेशक, एईसी, पीजीआईएमईआर)

Chandigarh), Dr. Jyotirmay Biswas (Chief, Uveitis Dept. Sankara

Chandigarh), Dr. Jyotirmay Biswas (Chief, Uveitis Dept. Sankara

Nethralaya Chennai), inaugurated "Wall of Pioneers in

चेन्नई के नेत्रालय में "वॉल ऑफ पायनियर्स" का उद्घाटन किया गया।

Ophthalmology" at SuVi Eye Hospital campus, Kota on Sept. 5,

5 सितंबर को कोटा स्थित सुवी आई हॉस्पिटल परिसर में "नेत्र रोग" विषय पर एक कार्यक्रम आयोजित किया जाएगा।

2014. Left to Right: Dr. Suresh K. Pandey, Prof. Amod Gupta, Dr.

2014. बाएं से दाएं: डॉ. सुरेश के. पांडे, प्रो. अमोद गुप्ता, डॉ.

Jyotirmay Biswas.

ज्योतिर्मय बिस्वास।

Figure-31:- Loksabha speaker honorable Sh. Om Birla presenting

चित्र-31:- लोकसभा अध्यक्ष माननीय श्री ओम बिरला प्रस्तुति देते हुए

the 'Dainik Bhaskar Eminence Award' to Dr. Vidushi Sharma and

the 'Dainik Bhaskar Eminence Award' to Dr. Vidushi Sharma and

Dr. Suresh K. Pandey during the award ceremony organized on

पुरस्कार समारोह के दौरान डॉ. सुरेश के. पांडे।

September 11, 2019.

11 सितंबर, 2019।

Figure-32:- Dr. Suresh K. Pandey was felicitated by Allen Career

चित्र-32:- डॉ. सुरेश के. पांडे को एलन कैरियर द्वारा सम्मानित किया गया

Institute, Kota by Sh. Brajesh Maheshwari and their team during

श्री ब्रजेश माहेश्वरी और उनकी टीम द्वारा कोटा स्थित संस्थान में आयोजित कार्यक्रम के दौरान

the Mega Health Checkup Camp held on April 18, 2019.

18 अप्रैल, 2019 को आयोजित मेगा हेल्थ चेकअप कैंप।

[1] Sharma A, Pandey SK, Mohan K, Khandelwal N, Gupta A. Tuberculosis of the lacrimal gland: a case report.J Pediatr Ophthalmol Strabismus 1998;35(4);237-9.

[1] शर्मा ए, पांडे एस.के., मोहन के, खंडेलवाल एन, गुप्ता ए. लैक्रिमल ग्रंथि का तपेदिक: एक केस रिपोर्ट. जे पीडियाट्र ओफ्थाल्मोल स्ट्रैबिस्मस 1998;35(4);237-9.

[2] Pandey Suresh K. Secrets of Successful Doctors: A Complete Guide to a Fulfilling Medical Career. Maple Press 2020.

[2] पांडे सुरेश के. सफल डॉक्टरों के रहस्य: एक संतोषजनक चिकित्सा कैरियर के लिए एक संपूर्ण मार्गदर्शिका। मेपल प्रेस 2020.

[3] Pandey Suresh K, Sharma Vidushi. A Hippocratic Odyssey: Lessons from a Doctor Couple on Life in Medicine, Challenges and Doctorpreneurship. Bloomsbury India 2020.

[3] पांडे सुरेश के, शर्मा विदुषी। एक हिप्पोक्रेटिक ओडिसी: चिकित्सा में जीवन, चुनौतियों और डॉक्टरप्रेन्योरशिप पर एक डॉक्टर दंपति से सबक। ब्लूम्सबरी इंडिया 2020।

[1] R.C. Khanna and S.G.Honavar. All eyes on Coronavirus-What do we need to know as ophthalmologists. Indian J Ophthalmology, 2020, 68(4):549–553.

[1] आर.सी. खन्ना और एस.जी.होनावर। कोरोनावायरस पर सबकी निगाहें - नेत्र रोग विशेषज्ञों के रूप में हमें क्या जानने की आवश्यकता है। इंडियन जे ऑप्थाल्मोलॉजी, 2020, 68(4):549–553।

[2] Bill Chappell. Coronavirus: COVID-19 Is Now Officially A Pandemic, WHO Says. NPR 2020 (accessed on 25 April 2021), available on

[2] बिल चैपल। कोरोनावायरस: डब्ल्यूएचओ का कहना है कि कोविड-19 अब आधिकारिक तौर पर एक महामारी है। एनपीआर 2020 (25 अप्रैल 2021 को देखा गया), उपलब्ध है

www.npr.org/sections/goatsandsoda/2020/03/11/814474930/coronavirus-covid-19-is-now-officially-a-pandemic-who-says.

www.npr.org/sections/goatsandsoda/2020/03/11/814474930/coronavirus-covid-19-is-now-officially-a-pandemic-who-says.

[3] Coronavirus Cases.Worldometer2020 (accessed on 25 April 2021), available on https://www.worldometers.info/coronavirus/.

[3] कोरोनावायरस मामले. वर्ल्डोमीटर 2020 (25 अप्रैल 2021 को एक्सेस किया गया), https://www.worldometers.info/coronavirus/ पर उपलब्ध है।

[4] Andrew Jacobset al. 'At War with No Ammo': Doctors Say Shortage of Protective Gear Is Dire. The New York Times 2020, (accessed on 25 April 2021), available on www.nytimes.com/2020/03/19/health/coronavirus-masks-shortage.html.

[4] एंड्रयू जैकब्स एट अल. 'बिना गोला-बारूद के युद्ध': डॉक्टरों का कहना है कि सुरक्षात्मक गियर की कमी गंभीर है। द न्यूयॉर्क टाइम्स 2020, (25 अप्रैल 2021 को एक्सेस किया गया), www.nytimes.com/2020/03/19/health/coronavirus-masks-shortage.html पर उपलब्ध है।

[5] Coronavirus Update: COVID-19 Likely to Cost Economy $1 Trillion during 2020, Says UN Trade Agency | UN News. United Nations, available on news.un.org/en/story/2020/03/1059011.

[5] कोरोनावायरस अपडेट: संयुक्त राष्ट्र व्यापार एजेंसी का कहना है कि कोविड-19 के कारण 2020 के दौरान अर्थव्यवस्था को 1 ट्रिलियन डॉलर का नुकसान होने की संभावना है | संयुक्त राष्ट्र समाचार। संयुक्त राष्ट्र, news.un.org/en/story/2020/03/1059011 पर उपलब्ध है।

[6] Simon Mair. How Will Coronavirus Change the World? BBC Future 2020(accessed on 22 December 2020), available on www.bbc.com/future/article/20200331-covid-19-how-will-the-coronavirus-change-the-world.

[6] साइमन मेयर। कोरोनावायरस दुनिया को कैसे बदलेगा? बीबीसी फ्यूचर 2020 (22 दिसंबर 2020 को एक्सेस किया गया), www.bbc.com/future/article/20200331-covid-19-how-will-the-coronavirus-change-the-world पर उपलब्ध है।

[7] 'Hand Hygiene in Healthcare Settings.' Centers for Disease Control and Prevention, Centers for Disease Control and Prevention, (accessed on 25 April 2021), available onwww.cdc.gov/handhygiene/index.html.

[7] 'स्वास्थ्य देखभाल सेटिंग्स में हाथ की स्वच्छता।' रोग नियंत्रण और रोकथाम केंद्र, रोग नियंत्रण और रोकथाम केंद्र, (25 अप्रैल 2021 को एक्सेस किया गया), www.cdc.gov/handhygiene/index.html पर उपलब्ध है।

[8] KevinChang. How the Coronavirus Will Transform Healthcare in China. Bain 2020, (accessed on 25 April 2021), available on www.bain.com/insights/how-the-coronavirus-will-transform-healthcare-in-china/.

[8] केविन चांग। कोरोनावायरस चीन में स्वास्थ्य सेवा को कैसे बदल देगा। बैन 2020, (25 अप्रैल 2021 को एक्सेस किया गया), www.bain.com/insights/how-the-coronavirus-will-transform-healthcare-in-china/ पर उपलब्ध है।

[9] Marc D.deSmet et al.'Robotic-Assisted Surgery in Ophthalmology.' Current Opinion in Ophthalmology, U.S. National Library of Medicine, May 2018, available on www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29553953.

[9] मार्क डी.डेस्मेट एट अल. 'नेत्र विज्ञान में रोबोटिक-सहायता प्राप्त सर्जरी।' करंट ओपिनियन इन ऑप्थाल्मोलॉजी, यू.एस. नेशनल लाइब्रेरी ऑफ मेडिसिन, मई 2018, www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29553953 पर उपलब्ध है।

[10] 'Tips for Keeping Your Practice in Business during the COVID-19 Pandemic.' American Medical Association, available on www.ama-assn.org/delivering-care/public-health/tips-keeping-your-practice-business-during-covid-19-pandemic.

[10] 'कोविड-19 महामारी के दौरान अपने अभ्यास को व्यवसाय में बनाए रखने के लिए सुझाव।' अमेरिकन मेडिकल एसोसिएशन, www.ama-assn.org/delivering-care/public-health/tips-keeping-your-practice-business-during-covid-19-pandemic पर उपलब्ध है।

[11] R. Shetty, A. Ghosh, S.G. Honavar, P. Khamar, and S. Sethu. Therapeutic opportunities to manage COVID-19/SARS-CoV-2 infection: Present and future. Indian J Ophthalmol(accessed on 25 April 2021).

[11] आर. शेट्टी, ए. घोष, एस.जी. होनावर, पी. खमर, और एस. सेथु। कोविड-19/एसएआरएस-कोव-2 संक्रमण के प्रबंधन के लिए चिकित्सीय अवसर: वर्तमान और भविष्य। इंडियन जे ऑप्थाल्मोल (25 अप्रैल 2021 को एक्सेस किया गया)।

[12] Important Coronavirus Updates for Ophthalmologists. American Academy of Ophthalmology, 25 April 2021, available on www.aao.org/headline/alert-important-coronavirus-context.

[12] नेत्र रोग विशेषज्ञों के लिए महत्वपूर्ण कोरोनावायरस अपडेट। अमेरिकन एकेडमी ऑफ ऑप्थाल्मोलॉजी, 25 अप्रैल 2021, www.aao.org/headline/alert-important-coronavirus-context पर उपलब्ध है।

[13] How the Coronavirus Is Already Rewriting the Future of Business. HBS Working Knowledge, 25 April 2021, available hbswk.hbs.edu/item/how-the-coronavirus-is-already-rewriting-the-future-of-business.

[13] कोरोनावायरस कैसे पहले से ही व्यवसाय के भविष्य को फिर से लिख रहा है। एचबीएस वर्किंग नॉलेज, 25 अप्रैल 2021, उपलब्ध hbswk.hbs.edu/item/how-the-coronavirus-is-already-rewriting-the-future-of-business.

[14] COVID-19: Implications for Business. McKinsey Company 2020(accessed on 22 December

[14] कोविड-19: व्यापार पर प्रभाव। मैककिन्से कंपनी 2020 (22 दिसंबर को देखा गया)

2020), available on https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/covid-19-

(2020), https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/covid-19- पर उपलब्ध है।

implications-for-business

व्यवसाय के लिए निहितार्थ

डॉक्टरों के लिए उद्यमिता

'डॉक्टरों के लिए एंटरप्रेन्योरशिप: अपनी खुद की सफल मेडिकल प्रैक्टिस कैसे बनाएं' आपकी अपनी सफल मेडिकल प्रैक्टिस शुरू करने और बनाने में मदद करने के लिए एक अल्टीमेट गाइड है। सात हिस्सों में बंटी इस किताब के 42 चैप्टर अलग-अलग टॉपिक पर डिटेल में बताते हैं, जैसे एक्शन प्लान बनाना, फाइनेंस मैनेज करना, लक्ष्य तय करना, इंश्योरेंस संभालना, लाइसेंसिंग, स्टाफ की भर्ती करना, पेशेंट फ्लो और सैटिस्फैक्शन बढ़ाना, मेडिकल गलतियों को कम करना, ब्रांड बनाना, COVID-19 के दौरान प्रैक्टिस मैनेज करने की स्ट्रैटेजी और भी बहुत कुछ!

डॉ. सुरेश के. पांडे दुनिया भर में मशहूर आई सर्जन, लेखक और कोटा, राजस्थान में SuVi आई हॉस्पिटल और लेसिक लेज़र सेंटर के फाउंडर हैं। उन्होंने NSCB मेडिकल कॉलेज, जबलपुर, MP से ग्रेजुएशन किया और मशहूर PGIMER, चंडीगढ़ से अपनी ऑप्थल्मोलॉजी रेज़िडेंसी पूरी की, और मेडिकल यूनिवर्सिटी ऑफ़ साउथ कैरोलिना, स्टॉर्म आई इंस्टीट्यूट, चार्ल्सटन, SC, USA, और सिडनी आई हॉस्पिटल, सिडनी, ऑस्ट्रेलिया से अपनी फेलोशिप पूरी की। उनकी किताबें 'सीक्रेट्स ऑफ़ सक्सेसफुल डॉक्टर्स' और 'ए हिप्पोक्रेटिक ओडिसी: लेसन्स फ्रॉम ए डॉक्टर कपल ऑन लाइफ इन मेडिसिन, चैलेंजेस, एंड डॉक्टरप्रेन्योरशिप' बेस्टसेलर बनी हुई हैं। डॉ. पांडे से suresh.pandey@gmail.com पर संपर्क किया जा सकता है।

डॉक्टरों के लिए उद्यमिता

'डॉक्टर्स के लिए एंटरप्रेन्योरशिप: अपनी खुद की सफल मेडिकल प्रैक्टिस कैसे बनाएं' आपकी अपनी सफल मेडिकल प्रैक्टिस शुरू करने और बनाने में मदद करने के लिए एक अल्टीमेट गाइड है। सात हिस्सों में बंटी इस किताब के 42 चैप्टर अलग-अलग टॉपिक पर डिटेल में बताते हैं, जैसे एक्शन प्लान बनाना, फाइनेंस मैनेज करना, लक्ष्य तय करना, इंश्योरेंस संभालना, लाइसेंसिंग, स्टाफ की भर्ती करना, पेशेंट फ्लो और सैटिसफैक्शन बढ़ाना, मेडिकल गलतियों को कम करना, ब्रांड बनाना, COVID-19 के दौरान प्रैक्टिस मैनेज करने की स्ट्रेटेजी और भी बहुत कुछ।

डॉ. सुरेश के. पांडे दुनिया भर में मशहूर आई सर्जन, लेखक और कोटा, राजस्थान में SuVi आई हॉस्पिटल और लेसिक लेज़र सेंटर के फाउंडर हैं। उन्होंने NSCB मेडिकल कॉलेज, जबलपुर, MP से ग्रेजुएशन किया और मशहूर PGIMER, चंडीगढ़ से अपनी ऑफ्थल्मोलॉजी रेज़िडेंसी पूरी की, और मेडिकल यूनिवर्सिटी ऑफ़ साउथ कैरोलिना, स्टॉर्म आई इंस्टीट्यूट, चार्ल्सटन, SC, USA, और सिडनी आई हॉस्पिटल, सिडनी, ऑस्ट्रेलिया से अपनी फेलोशिप पूरी की। उनकी किताबें 'सीक्रेट्स ऑफ़ सक्सेसफुल डॉक्टर्स' और 'ए हिप्पोक्रेटिक ओथ टुडे: लेसन्स फ्रॉम ए डॉक्टर कपल ऑन लाइफ इन मेडिसिन, चैलेंजेस, एंड डॉक्टरप्रेन्योरशिप' बेस्टसेलर बनी हुई हैं। डॉ. पांडे से suresh.pandey@gmail.com पर संपर्क किया जा सकता है।